

**Gestão de correio eletrónico em ambiente organizacional:  
Uma perspetiva arquivística**

**Sara Margarida Dias da Silva**

**Dissertação de Mestrado em  
Ciências da Informação e da Documentação  
Área de Especialização em Arquivística**

**Setembro de 2015**

Dissertação apresentada para cumprimento dos requisitos necessários à obtenção do grau de Mestre em Ciências da Informação e da Documentação, Área de Especialização em Arquivística, realizada sob a orientação científica da Professora Dr.<sup>a</sup> Maria de Lurdes Rosa e do Dr. João Paulo Amado.

*Às turmas de 2006-08 e 2013-15  
do Mestrado em  
Ciências da Informação e Documentação*

## **AGRADECIMENTOS**

São vários os agradecimentos que gostaria de apresentar, no seguimento desta longa e marcante caminhada. Agradeço aos meus orientadores: ao Dr. João Paulo Amado, muito obrigada pelo seu constante apoio, por todas as palavras de incentivo, e por todas as discussões de trabalho e pesquisas, muitas vezes efetuadas em prejuízo do seu próprio tempo e disponibilidade. Endereço igualmente os meus agradecimentos à Prof.<sup>a</sup> Dra. Maria de Lurdes Rosa, por todas as sugestões e propostas ao trabalho, e por me ter proporcionado a oportunidade de desenvolver o presente tema.

Muito obrigada a Dra. Silvana Roque de Oliveira, com quem tive o privilégio de desenvolver as primeiras linhas orientadoras do trabalho.

Endereço igualmente o meu agradecimento às entidades que aceitaram participar neste estudo, nomeadamente a ASP e o grupo Great Assistants, por meio das suas responsáveis. Muito obrigada todo o apoio prestado, na esperança que o estudo espelhe as expetativas que foram sendo criadas ao longo destes meses.

Um agradecimento sincero a todas as pessoas com quem tenho a sorte e o privilégio de trabalhar, e que me prestaram um apoio verdadeiramente incondicional ao longo deste ano.

Muito obrigada à minha família, em particular aos meus pais, por todo o apoio e paciência, e pelo bom humor com que sempre me brindaram. E, finalmente, ao Luis Filipe Roxo: obrigada pelo otimismo, apoio e confiança, ingredientes essenciais para que eu pudesse concretizar esta tarefa. Obrigada pelas (muitas) horas passadas nas várias bibliotecas, pelos incontáveis fins-de-semana cedidos em prol do estudo, pela perseverança e pela calma; em suma, muito obrigada por estares sempre a meu lado.

**GESTÃO DE CORREIO ELETRÓNICO EM AMBIENTE ORGANIZACIONAL:  
UMA PERSPETIVA ARQUIVÍSTICA**

**SARA MARGARIDA DIAS DA SILVA**

**RESUMO**

O presente estudo tem como objetivo compreender a valoração de uma mensagem de correio eletrónico em ambiente corporativo, e respetiva integração no arquivo empresarial. Objetivamos, nos primeiros capítulos, descrever o modelo metodológico aplicado. Seguidamente, apresentamos uma revisão bibliográfica assente em literatura inerente à temática dos circuitos informacionais na empresa, e documentação eletrónica resultante dos mesmos, com ênfase nas mensagens de correio eletrónico. A investigação empírica teve por base a aplicação de um inquérito por questionário, tendo por amostra um grupo profissional pré-selecionado, com acesso regular a um sistema de correio eletrónico.

Os resultados obtidos através da análise do material empírico permitem-nos observar uma utilização preferencial do correio eletrónico face a outros suportes comunicacionais, constituindo-se as mensagens eletrónicas no documento produzido em maior escala, em ambiente profissional. Foram igualmente verificados casos de ausência de regulamentação para criação, gestão ou arquivo de mensagens, ou mesmo de um sistema de gestão documental que permita integração das mesmas. Com base na análise empírica, e em associação com a revisão bibliográfica explanada, concluímos que estas, e outras questões enunciadas ao longo do estudo, poderão constituir-se num sério obstáculo à gestão, preservação, recuperação e integridade da informação registada por meio de mensagens de correio eletrónico, caso não sejam criados e aplicados procedimentos e sistemas de gestão orientados para a documentação eletrónica, de forma a garantir o acesso a informação de fulcral importância para empresa, enquanto evidência e memória dos processos e atividades organizacionais.

**PALAVRAS-CHAVE:** correio eletrónico; documento digital; arquivos empresariais.

**E-MAIL MANAGEMENT IN AN ORGANIZATIONAL ENVIRONMENT:  
AN ARCHIVAL PERSPECTIVE**

**SARA MARGARIDA DIAS DA SILVA**

**ABSTRACT**

This study's goal is to comprehend the valuation of an email in a corporate environment, and its integration in the business archive.

In the first chapters, we aim to describe the methodological model applied, introducing then a literature review based on the current knowledge inherent to the organizational information proceedings and electronic documentation resulting from it, with an emphasis on email messages. The empirical research was based on the application of a survey to a pre-selected professional group, with regular access to an email system.

The results obtained through the analysis of the empirical material allows us to observe a preferential use of emails compared to other media, being the electronic messages the document produced on a larger scale, in a professional environment. We have also verified cases of an absence of regulations regarding creation, management, or archiving procedures relating to email messages, or even the absence of a document management system that enables the integration of electronic messages. Based on the empirical analysis, and in association with the literature review, one can conclude that these, and other issues set out throughout this study, may be constituted as obstacles to the management, preservation, recovery and integrity of the information recorded through email messages, if no procedures or document management systems are applied, in order to ensure access to crucial and important corporative information, as evidence and memory of organizational processes and activities.

**KEYWORDS:** e-mail; digital document; business archives.

## SUMÁRIO

Introdução	1
PARTE I: Enquadramento Teórico	2
Capítulo 1: Objetivos e fronteiras do estudo	2
I. 1.1. Apresentação do tema	2
I. 1.2. Formulação e caracterização do problema	3
I. 1.3. Objetivos do estudo	4
I. 1.4. Metodologias de investigação e pergunta de partida	5
I. 1.5. Métodos de pesquisa bibliográfica	6
I. 1.6. Metodologia e procedimentos da investigação empírica	7
I. 1.6.1. Construção do questionário	7
I. 1.6.2. Formulação de questões e suporte <i>on-line</i>	8
I. 1.6.3. Divulgação do questionário	9
I. 1.6.4. Tratamento e análise de dados	10
Capítulo 2: Revisão bibliográfica	10
I. 2.1. O documento eletrónico na organização	10
I. 2.2. O exemplo do correio eletrónico	12
I. 2.3. Aproximação ao conceito de correio eletrónico	14
I. 2.4. A importância do correio eletrónico: porquê gerir?	18
I. 2.5. Mensagens de correio eletrónico: documento ou ficheiro?	20
I. 2.6. Capturar e selecionar mensagens	23
I. 2.7. Estratégias de gestão e classificação	26
I. 2.8. Planeamento e recomendações para preservação	31
I. 2.9. Cópia ou original? O problema da certificação digital	37
I. 2.10. A mensagem enquanto prova digital	38
PARTE II: Investigação Empírica	40
Capítulo 1: Processo de recolha de dados e caracterização a amostra	40
II. 1.1. Caracterização do universo inquirido	40
Capítulo 2: Análise e definição de dados	48
II. 2.1. Produção e receção	42

II. 2.2. Normalização e utilizações alternativas	45
II. 2.3. Utilização de correio eletrónico: recorrências e variações	48
II. 2.4. Gestão de mensagens de correio eletrónico	53
II. 2.4. Acesso e recuperação de mensagens de correio eletrónico	58
Capítulo 3: Reflexão sobre os dados e apresentação de propostas	61
II. 3.1. Ganhos da investigação	61
II. 3.2. Caminhos de pesquisa a desenvolver no futuro	63
Conclusão	64
Bibliografia	i
Glossário	ix
Listas de Gráficos	xiii
Lista de Tabelas	xiv
Apêndice I – Referências para Pesquisa Bibliográfica	xv
Apêndice II – Referências para elaboração de questionário	xvi
Apêndice III – Autorizações e formatos de divulgação	xvii
Apêndice IV – Questionário	xxi



## LISTA DE SIGLAS E ACRÓNIMOS

**ARPANET:** Advanced Research Projects Agency Network

**ECM:** Enterprise Content Management

**IETF:** Internet Engineering Task Force

**IMAP:** Internet Message Access Protocol

**InterPARES:** International Research on Permanent Authentic Records in Electronic Systems

**MIME:** Multipurpose Internet Mail Extensions

**MoReq:** Model Requirements for the Management of Electronic Records

**OAIS:** Open Archival Information System

**PDF:** Portable Document Format

**POP3:** Post Office Protocol

**RFC:** Requests for Comments

**SGD:** Sistema de Gestão Documental

**SMTP:** Simple Mail Transfer Protocol

**TIFF:** Tagged Image File Format

**XML:** eXtensible Markup Language

## INTRODUÇÃO

O presente estudo tem como objetivo identificar a utilização do correio eletrónico empresarial em termos de produção, contexto e valorização documental. As mensagens de correio eletrónico têm uma aplicação privilegiada no atual ambiente corporativo; neste contexto, procuramos determinar como é veiculada a informação, qual o seu valor para a organização, e em que medida poderá ser consultada e reutilizada, mantendo a respetiva integridade, ao longo do seu ciclo de vida. Para este efeito, procedeu-se à análise de literatura relevante para o tema, associada à interpretação de dados empíricos obtidos por meio de inquérito por questionário. A pesquisa bibliográfica efetivou-se através da temática das organizações e gestão de informação, arquivos empresariais, documentação digital, estratégias de preservação, e estudos referentes à utilização de correio eletrónico. No que concerne ao inquérito por questionário, este foi aplicado a uma amostra respeitante a um universo profissional, tendo por objetivo uma análise e interpretação de dados de acordo com a fundamentação teórica previamente explanada.

O trabalho foi estruturado de forma a considerar incorporar um enquadramento teórico, por meio de explicitação de objetivos e revisão bibliográfica, e um enquadramento empírico, através da descrição e interpretação de dados, terminando com algumas considerações, propostas de ação, e reflexão sobre questões previamente assinaladas ou emergentes.

## **Parte I - ENQUADRAMENTO TEÓRICO**

### **Capítulo 1.: Objetivos e fronteiras do estudo**

#### **I. 1.1. Apresentação do tema**

O correio eletrónico constitui atualmente um dos mais importantes fluxos de comunicação, a nível corporativo. A vasta aplicação deste instrumento de comunicação operou algumas alterações na dinâmica corporativa, nomeadamente ao nível da circulação de informação, bem como no significativo acréscimo desta, traduzindo-se, de uma forma generalizada, na produção diária de um elevado número de mensagens (e documentação) eletrónicas. Estima-se que o funcionário de uma empresa produza uma média de 225 mensagens de correio eletrónico por semana (Gill, 2013) abrangendo esta produção os vários processos corporativos e unidades de negócio da organização, relativamente a questão administrativas, operativas ou estratégias.

Porém, e para uma correta identificação de todos os processos e das atividades administrativas que deles advêm, é necessária uma reflexão sobre as consequências deste acréscimo e veiculação de informação. As transformações registadas no processo comunicacional na organização e entre organizações não modificaram nem eliminaram a fragilidade que uma empresa pode manifestar mediante a precaridade de evidências documentais e representativas das atividades, processos e estratégias, e na ausência de uma política de gestão que documente as atividades estruturantes das ações e processos. Neste contexto, será útil e profícuo colocar a questão da gestão da informação sob o ponto de vista da salvaguarda e administração da mesma. Terá a organização consciência da forma como gere e mantém a informação? Haverá um planeamento inerente à gestão da documentação produzida e informação nela presente, informação essa resultante e proveniente de todos mecanismos organizacionais? Terá a organização consciência da mensagem de correio eletrónico, enquanto um registo potencialmente relevante, com imputável valor arquivístico, resultado direto das operações empresariais? A facilidade de recurso ao correio eletrónico, de emissão e reprodução de mensagens, a sua natureza digital, transitoriedade e rapidez - serão estas características um bloqueio à atribuição do valor

documental de uma mensagem de correio eletrónico, ou antes se constituem como meros fatores diferenciadores de formato e recorrência, não havendo por isso uma barreira real na integração das mensagens no arquivo empresarial?

### **I. 1.2. Formulação e caracterização do problema**

A proliferação de informação a nível organizacional é, no cenário atual, um tema recorrente das ciências da informação. O fluxo de informação consequente da facilidade de acessos *on-line*, espelhado na produção e captação de informação, conduziu-nos ao fenómeno de *information overload*<sup>1</sup>, o qual se constitui na dificuldade observada no processo de tomada de decisão, em virtude da existência de uma grande quantidade de informação, desorganizada, e na sua grande maioria, completamente desnecessária (Hemp, 2009)<sup>2</sup>. Assim, e sendo em potência um recurso valioso, esta avalanche de informação avulsa, sem priorização ou hierarquização, constitui-se, numa última instância, numa causa de entropia. Segundo Daniel Levitin, *I've read estimates there were 30 exabytes of information 10 years ago and today, there's 300 exabytes of information* (Levitin, 2014:15). Numa década, produziu-se mais informação do que em todos os séculos anteriores. Que mecanismos existem, ou deverão ser criados, no sentido de providenciar uma correta gestão da informação, transformando-a como um vetor estratégico para a organização, orientando-a adequadamente na teia de sistemas comunicacionais (Gonçalves, 2010), onde a todos é possível comunicar, e onde todos têm um papel essencial na criação e divulgação de dados? Como desencadear o filtro necessário para reter aquilo que realmente interessa?

O controlo desta massa informativa passa, primeiramente pelo reconhecimento de que não é possível, nem desejável, salvar tudo. Segundo Chun Wei Choo, *saber qual a informação que não é necessária é tão útil como especificar uma longa lista de carências de informação* (Choo, 2003:67). A seleção e a utilização de recursos devem, por isso, seguir um planeamento estratégico global, dentro da organização, e

---

<sup>1</sup> Embora seja desconhecida a proveniência do termo «Information Overload», esta expressão foi amplamente popularizada pelo autor Alvin Toffler na sua obra *Future Shock* (1970).

<sup>2</sup> Segundo este autor: *Current research suggests that the surging volume of available information – and its interruption of people's work – can adversely affect not only personal well-being but also decision making, innovation, and productivity* (Hemp, 2009:83).

segundo uma avaliação prévia, enquanto recurso vital da mesma, reconhecendo-se assim, dentro da informação produzida e recebida, aquilo que é realmente necessário reter, enriquecendo não apenas a memória corporativa, mas também os respetivos processos de negócio<sup>3</sup>. Num segundo passo, é igualmente essencial adequar esta gestão de informação aos processos de negócio de uma organização, observando e identificando todos os serviços produtores de documentação, bem como circuitos administrativos intrínsecos à mesma (Silva e António, 2012). Apenas desta forma podemos garantir que a informação salvaguardada é aquela que se constitui como realmente útil e enriquecedora para a produção.

O resultado desta avaliação e organização dentro de uma empresa acabará por se espelhar numa bem-sucedida política de gestão estratégica de informação, simplificando o conhecimento não apenas do ambiente exterior à organização, mas também das próprias cadências e vicissitudes organizacionais<sup>4</sup>. É neste contexto, e dentro desta visão estratégica, que nos propomos avaliar o lugar e importância das mensagens de correio eletrónico na dinâmica empresarial, e como estas podem, ou têm potencial para acrescentar valor à generalidade das empresas, como qualquer documento que constitua evidência das operações e deliberações corporativas.

### **I. 1.3. Objetivos do estudo**

Apesar do correio eletrónico ser um instrumento de grande utilização na vida organizacional, a literatura existente sobre especificidade das mensagens eletrónicas, na perspetiva arquivística, é substancialmente menor, se compararmos com o tema generalizado do documento eletrónico. A gestão de recursos eletrónicos tem sido frequentemente abordada, embora centrando-se maioritariamente em perspetivas alargadas de utilização, como navegação em rede, gestão de conteúdos digitais e de ficheiros, ou aplicação de *software*. É precisamente nesta parca existência de literatura e estudos sobre o tema que encontramos a justificação para a investigação proposta:

---

<sup>3</sup> *Recentemente tem-se tomado consciência de que o arquivo [empresarial] não é apenas uma questão de índole histórica ou cultural mas, antes de mais, constitui um importante recurso estratégico das organizações* (Silva e António, 2012:2).

<sup>4</sup> *O quociente de inteligência de uma organização é determinado pela capacidade de ter acesso ao conhecimento e à informação (relacionar), a capacidade de integrar e partilhar informação (partilhar) e a capacidade de extrair significado a partir dos dados (estruturar)* (Choo, 2003:41).

uma visão sobre as mensagens de correio eletrónico, na atualidade, em ambiente organizacional, com foco na sua dimensão corporativa, documental e respetiva preservação, com base em pesquisas bibliográficas, e numa análise de hábitos de utilização de correio eletrónico dentro da organização, tendo sido escolhido como instrumento de observação o modelo de inquérito por questionário, aplicado em ambiente controlado, neste caso, a um grupo profissional com acesso a correio eletrónico. Enveredamos portanto assim numa revisão bibliográfica, aliada a uma análise empírica, nos moldes que enunciaremos em seguida.

#### **I. 1.4. Metodologia de investigação e pergunta de partida**

A análise proposta, assente na problemática da gestão de mensagens de correio eletrónico em ambiente organizacional mediante uma perspetiva arquivística, tem como elemento orientador a questão: *Na sua utilização atual em ambiente empresarial, poderá uma mensagem de correio eletrónico ser considerada como documento de arquivo?* Pretendemos assim facultar uma imagem atual e válida da utilização do correio eletrónico, nunca dissociando a questão dos particularismos e exceções que este tipo de mensagens poderá considerar.

O método de investigação selecionado para este estudo assenta na dinâmica do modelo de investigação quadripolar, proposto, na década de 70, por Bruyne, Herman e Schoutheete<sup>5</sup> e posteriormente desenvolvido por Fernanda Ribeiro e Malheiro da Silva<sup>6</sup> no âmbito da *proposta de renovação teórica da Ciência da Informação*. (Terra, 2014:38), procurando-se assim promover visão qualitativa e qualitativa, privilegiando tanto a perspetiva técnica como a teórica, mediante uma abordagem dialógica<sup>7</sup>, em oposição a uma visão unidimensional. Apresentamos assim os quatro pólos orientadores aplicados na presente investigação: o *pólo epistemológico* exerce uma *função de vigilância crítica* (Terra, 2014:47) no decorrer de todo o processo de investigação, perante os limites encontrados e a (permanente) reconstrução o objeto

---

<sup>5</sup> BRUYNE, Paul; HERMAN, Jacques; SCHOUTHEETE, Marc; *Dynamique de la recherche en sciences sociales: les pôles de la pratique méthodologique*, Paris, PUF 1974.

<sup>6</sup> SILVA, Armando Malheiro da; RIBEIRO, Fernanda, *Das Ciências Documentais à Ciência da Informação. Ensaio epistemológico para um novo modelo curricular*. Porto, Afrontamento, 2002.

<sup>7</sup> *Consideramos o método de investigação quadripolar (...) como o dispositivo mais adequado às exigências do conhecimento da fenomenalidade informacional* (Ribeiro, 2009:26).

em estudo. Neste contexto, o modelo teórico seguido será o paradigma científico e pós-custodial, informacional e dinâmico, configurado pela integração dinâmica verificada nos sistemas e fenómenos comunicacionais. No *pólo teórico* encontramos as referências que orientam o caminho da investigação, permitindo a formulação de conceitos e hipótese. Adotamos a teoria sistémica, desenvolvida originalmente por Bertalanffy<sup>8</sup> como referência orientadora à operacionalização da investigação, pois permite-nos ajustar a complexidade do universo informacional na sua complexidade, numa visão holística da realidade. (Ribeiro, 2009). No *pólo técnico* contactamos diretamente com a realidade ou objeto em estudo, por meio de instrumentos, métodos ou técnicas apropriadas. O procedimento de recolha de dados selecionado para o presente estudo foi o inquérito por questionário. Finalmente, no *pólo morfológico* encontramos a exposição do e configuração do projeto, e a explanação dos resultados obtidos através dos processos de investigação.

Evidenciamos igualmente etapas de investigação propostas por Quivy e Campenhoudt<sup>9</sup> como recursos orientadores para o presente estudo, nomeadamente na formulação da pergunta de partida, em leituras exploratórias, construção da problemática e posterior modelo de análise, observação e análise das informação e, finalmente, apresentação de conclusões.

### **I. 1.5. Métodos de pesquisa bibliográfica**

A análise documental e interpretativa de bibliografia, conforme uma metodologia de índole indutiva, materializou-se segundo um levantamento da literatura publicada e interpretação das informações apresentadas. As fontes foram selecionadas com recurso a bibliotecas físicas e *online*, repositórios institucionais, repositórios livres, revistas científicas, e conferências de relevância para o campo de estudo. Os idiomas utilizados para pesquisa e leitura foram a língua portuguesa, inglesa, francesa e espanhola (cf. Apêndice I – *Referências para Pesquisa Bibliográfica*).

---

<sup>8</sup> BERTALANFFY, Ludwig von; *Théorie générale des systèmes*. Paris, Dunod, 2012.

<sup>9</sup> QUIVY, Raymond; CAMPENHOUDT, Luc Van; *Manual de Investigação em Ciências Sociais*. Lisboa, Gradiva, 2005.

Relativamente ao enquadramento cronológico, pretendeu-se a consulta apenas de material posterior à data de 1998<sup>10</sup>. Porém, pontualmente, recorreu-se à consulta de obras ou documentação anterior a 1998 quando a importância em termos de teorização e de investigação a nível da Ciências da Informação e Documentação tal justificou.

#### **I. 1.6. Metodologia e procedimentos da investigação empírica**

Na investigação empírica, pretendeu-se conhecer a utilização do correio eletrónico em ambiente empresarial. Os objetivos que orientam a investigação empírica constituem-se na averiguação da quantidade de mensagens eletrónicas produzidas e recebidas, comparação de utilização de mensagens com produção e receção de documentação de diferente suporte, ou formato comunicacional, aferir utilizações alternativas do correio eletrónico, determinar a existência de sistemas de arquivo na empresa, com possibilidade de integração de mensagens eletrónicas, determinar a existência de procedimentos e normalização de mensagens, e averiguar a utilização de instrumentos de validação.

##### **I. 1.6.1. Construção do questionário:**

O procedimento de recolha de dados foi efetivado por meio de inquérito por questionário, não exaustivo, incisivo no respeitante a questões definidas em função da relevância e convergência dos tópicos propostos e respetiva pergunta de partida, refletindo-se na utilização, gestão e extensão de aplicação do correio eletrónico, em ambiente empresarial. A escolha do inquérito por questionário como instrumento de recolha de dados empírico justificou-se pela possibilidade de obter uma interpretação de dados reais, recolhidos no âmbito do ambiente e situações descritas na primeira parte deste trabalho, sendo esta *uma das vias de acesso às racionalizações que os sujeitos fazem das suas escolhas e das suas práticas* (Ferreira, 1986:194).

---

<sup>10</sup> Consideramos a data de 1998, o ano de lançamento do motor de busca Google ([www.google.com](http://www.google.com)). A amplitude e expansão da marca Google a nível global (motor de busca e produtos subsequentes) tiveram – e têm – uma grande relevância em termos de abrangência e democratização da internet (Varian, 2008), pelo que estabelecemos esta data como a fronteira dos primeiros estudos de utilização de correio eletrónico válidos para a realidade atual.



A composição deste instrumento de observação teve por base questões e problemáticas explicitadas na revisão de literatura, tendo-se recorrido igualmente a propostas expressas em questionários já realizados e divulgados sobre utilização de correio eletrónico, em ambiente internacional, nomeadamente os estudos desenvolvidos por Gill Barry, em 2013<sup>11</sup>, pela parceria Nova Expressão/Marktest, em 2015<sup>12</sup>, relatório da GFI, por David Kelleher, em 2013<sup>13</sup>, e o relatório anual da Smarsh, em particular o inquérito relativo ao ano de 2014<sup>14</sup>.

#### **I. 1.6.2. Formulação de questões e suporte *on-line*:**

O questionário foi construído de forma a permitir a sua conclusão entre 10-15 minutos, pretendendo-se assim evitar possíveis desistências e respostas menos refletidas, com menor relação com a realidade. Foi ainda testado previamente junto a um grupo de inquiridos pré-selecionado, também eles desempenhando funções de secretariado, de forma a detetar erros e incoerências a nível de terminologia, referências, notas adicionais, e outros aspetos operacionais. As questões foram apresentadas em conformidade com os objetivos da revisão bibliográfica explanada na primeira parte deste estudo, segundo uma estrutura tripartida:

- Dados de caracterização dos participantes (5 questões);
- Produção e organização de mensagens de correio eletrónico (15 questões);
- Normalização de utilização de gestão de correio eletrónico (11 questões).

Das 31 questões apresentadas, 28 são de resposta fechada e 3 de resposta aberta. Foi utilizada a escala nominal para os dados de caracterização, e escalas ordinais e de intervalos, intercaladas, nas restantes questões fechadas.

O questionário, de aplicação direta, foi elaborado digitalmente através plataforma [Google Forms](#). Optou-se por esta opção pois a utilização *do Google Forms* é consistente com o facto de a amostra ter plena utilização do correio eletrónico, e porque a mesma plataforma permite garantia de anonimato. Uma vez que muitas das

---

<sup>11</sup> (Gill, 2013). Extraído de <https://hbr.org/2013/06/e-mail-not-dead-evolving>.

<sup>12</sup> (NOVA EXPRESSÃO e MARKTEST, 2015). Extraído de [www.novaexpressao.pt/userfiles/file/Encarte Nova Expressao.pdf](http://www.novaexpressao.pt/userfiles/file/Encarte%20Nova%20Expressao.pdf)

<sup>13</sup> (Kelleher, 2013). Extraído de: [www.gfi.com/blog/survey-81-of-u-s-employees-check-their-work-mail-outside-work-hours/](http://www.gfi.com/blog/survey-81-of-u-s-employees-check-their-work-mail-outside-work-hours/).

<sup>14</sup> (SMARSH, 2014). Extraído de: [www.smarsh.com/whitepapers/2014-electronic-communications-compliance-survey-report](http://www.smarsh.com/whitepapers/2014-electronic-communications-compliance-survey-report).

questões ilustravam situações diretamente relacionadas com a dinâmica interna da empresa ou organização onde o inquirido desempenhava funções, não foi solicitado nenhum tipo de autenticação (*login*), com o intuito de eliminar qualquer pressão relativa a possíveis associações e dados sobre localização profissional, numa tentativa de garantir a total liberdade de respostas.

#### **I. 1.6.3. Divulgação do questionário:**

O questionário foi aplicado a um grupo profissional, atualmente em funções administrativas ou de secretariado, e com acesso a sistema de correio eletrónico empresarial. Esta opção teve como base dois fatores: por ser um grupo profissional que tem, no correio eletrónico, e à luz dos processos comunicacionais atuais um instrumento de trabalho preferencial, e pela ligação da autora desta dissertação à mesma categoria profissional, o que permite uma confirmação empírica e factual da recorrência dos profissionais de secretariado ao citado instrumento de comunicação eletrónica, para efeitos de comunicação *intra* e interempresarial.

A divulgação foi efetuada através de duas organizações portuguesas, de índole educacional e profissional, criadas no âmbito da atividade de secretariado e assistentes administrativos, e tendo como membros indivíduos em exercício das funções enunciadas: o grupo [Great Assistants](#), por meio de um blogue dirigido aos estudantes e *alumni* da licenciatura e formação profissional em Secretariado e Comunicação Empresarial da Universidade Europeia, e a organização profissional [ASP](#) (Associação Portuguesa de Profissionais de Secretariado e Assessoria), com sede no Porto, e delegação em Lisboa. A difusão do inquérito efetivou-se através da página de internet (Facebook) da primeira organização, e por meio de correio eletrónico, na segunda organização (Cf. Anexos). O grupo Great Assistants reunia 296 inscritos, à data de disponibilização do inquérito, tendo a ASP disponibilizado o mesmo inquérito por meio de uma *mailing list* de 250 associados. A divulgação foi feita em março e abril de 2015, respetivamente, tendo sido permitida a participação até julho de 2015.

As condicionantes para acesso ao questionário foram: desempenho de funções administrativas ou de secretariado, e pertença a grupos ou associações profissionais, por meio das quais se distribuiu e promoveu o inquérito.

Do universo indicado, obteve-se uma taxa de respostas de 24%, com validação de todos os questionários submetidos e rececionados dentro de intervalo temporal citado.

#### **I. 1.6.4. Tratamento e análise de dados:**

Finalizada a recolha de dados em julho de 2015, a informação obtida foi analisada com recurso ao *software* IBM SPSS v.20. Foram utilizados métodos de estatística descritiva univariada, e, concomitantemente, recorreu-se métodos de análise bivariada (teste de qui quadrado), com o objetivo de explorar relações de associação entre as variáveis consideradas. Os resultados foram interpretados de acordo com um nível de significância de 5%.

## **Capítulo 2.: Revisão Bibliográfica**

### **I. 2.1. O documento eletrónico na organização**

*The Archives needs to have a positive working relationship with records creators, as well as executive support; the processes, outcomes, and responsibilities necessary for the long-term preservation of digital records must constantly be articulated and communicated to these stakeholders* (Force e Goh, 2013:9).

Conforme assinalado nos capítulos anteriores, este trabalho visa apurar a importância, recorrência e valor arquivístico das mensagens de correio eletrónico, geradas e comunicadas em função de atividades corporativas. Neste contexto, e constituindo-se a informação como um importante recurso estratégico da organização, não é possível subtraímo-nos da necessidade de mapear as exigências informacionais de uma empresa. Segundo vários autores (Díaz Rodríguez, 2006; Silva e António, 2012) e de forma a definir o planeamento e gestão documental interna, é imprescindível definir funcionalidades, identificar processos e procedimentos das unidades orgânicas, competências administrativas e distribuição de funções, integração de normalização e vocabulário controlado, e finalmente, controlo e preservação documental.

É certo que esta revolução da informação<sup>15</sup> trouxe consigo várias alterações na forma como as empresas trocam e gerem a informação, bem como na própria seleção dos dados que se constituem como de interesse para os processos de negócio. Uma organização constitui-se como um *sistema aberto que absorve, do meio ambiente, informação, matérias e energia, transformando estes recursos em conhecimento, processos e estruturas* (Choo, 2003:39), facto que justifica a preocupação nas organizações em identificar as suas necessidades informacionais, com reflexo na seleção, requisitos de gestão e processos respeitantes à transmissão e salvaguarda da informação. Nesta conjuntura, as tecnologias da informação, e em particular a comunicação digital, passaram a desempenhar um papel facilitador e até potenciador da produtividade e relações globais entre instituições (Zammuto *et al.*, 2007). O documento eletrónico constitui-se assim na face visível da celeridade de transmissão de informação e tramitação de processos a nível organizacional.

O aparecimento e o desenvolvimento desta tipologia documental originou várias apreciações, sendo a mais preponderante a sinalização do seu carácter único, viral, e particularmente volátil. Este tipo de leitura é justificada sobretudo pela forte componente tecnológica intrínseca ao documento<sup>16</sup>. O acesso ao documento eletrónico só é possível por intermédio de outros elementos descodificadores, em oposição ao documento tradicional, para cuja leitura basta apenas a consulta direta ao suporte físico (papel), havendo assim uma interpretação direta dos símbolos presentes nesse mesmo documento (linguagem, representações), por parte do utilizador. Já o documento eletrónico é composto por meio de símbolos descodificáveis apenas por meio de *hardware* (equipamento) e *software* (programas informáticos), e só após este processo se torna possível a sua leitura (Mundet, 2003). Para além da aplicação de símbolos descodificáveis apenas por meio de tecnologia, o documento eletrónico distingue-se ainda do documento tradicional por elementos tais como (Mundet, 2003:5):

---

<sup>15</sup> A quarta revolução da informação [Sociedade da Informação] trata-se duma revolução que emana do incessante avanço das tecnologias da informação e da sua há muito esperada convergência com as tecnologias de comunicação e com os 'media' dando origem ao que alguns também chamam «economia em rede» ou «sociedade em rede» (Nunes, 2014:3).

<sup>16</sup> A novidade reside no fato de a informação digital poder ser comunicada mais amplamente, multidireccionalizada, de forma assíncrona, exponencial - mas sempre com acesso condicionado pela mediação tecnológica (Pinto, 2013:10).

- Separação entre suporte e conteúdo: a informação ser facilmente transferida para um outro suporte digital que não o original;
- Estrutura lógica: embora seja possível migrar o conteúdo de um documento, a estrutura criada pelo seu autor original deve ser mantida, bem como posteriores contribuidores autorizados/autenticados;
- A metainformação<sup>17</sup> deve ser mantida e registada, incluído alterações ou migrações, para fins de autenticidade, permitindo a correta identificação e manutenção da integridade do documento.

Exposta a natureza do documento eletrónico, direcionamos o nosso foco para o objeto de estudo em concreto: as mensagens de correio eletrónico, as quais se integram na tipologia documental supracitada.

### I. 2.2. O exemplo do correio eletrónico

*Dépassant la simple communication pratique et rapide, [les courriels] constituent une masse documentaire reflétant les activités des organisations et devant donc être considérée par les archivistes (Auclair, 2011:1).*

Uma breve pesquisa de literatura sobre o tema *e-mail* ou *correio eletrónico*<sup>18</sup> revela-nos como muitos dos estudos produzidos são de índole organizacional, ou com uma forte componente técnica, sobretudo no campo da engenharia<sup>19</sup>, em frequente referência ao correio eletrónico como o meio de comunicação mais amplamente utilizado na interação entre colaboradores e entidades (Farshad *et al.*, 2015). Mais moroso será coletar estudos que aludam às mensagens eletrónicas enquanto registo *per se* da atividade corporativa, ou enquanto suporte documental à mesma atividade. Esta multiplicidade de leituras poderá dificultar a análise de uma mensagem a qual, por si só, contém vários níveis de complexidade associados (Pontevolpe e Salza, 2009).

<sup>17</sup> Metadados, ou metainformação, são dados intrínsecos ao documento eletrónico, gerados quando da sua criação e no decorrer da sua utilização, marcando o contexto funcional e administrativo, reunindo apontadores relativos à conjuntura, conteúdo, estrutura, utilização e acesso, e permitindo assim a sua pesquisa e recuperação. São divisíveis em dois tipos: descritivos e administrativos (Díez Alvite, 2014).

<sup>18</sup> Ambas as designações, «e-mail» (diminutivo da expressão «electronic e-mail») e «correio eletrónico» são amplamente utilizadas na língua portuguesa, com possível prevalência da primeira expressão. Para maior coerência optámos por utilizar unicamente a expressão «correio eletrónico».

<sup>19</sup> *La littérature révèle des réflexions assez générales, ou au contraire trop techniques* (Auclair, 2011:2).

É impossível dissociar o correio eletrónico da esfera empresarial. A criação e proliferação do mesmo introduziu uma visível alteração no formato da comunicação empresarial<sup>20</sup>, permitindo a simplificação da comunicação interna e externa entre entidades, individuais ou coletivas, transformando significativamente os tempos de ação e produção dentro da empresa, (Brynjolfsson e McAfee, 2012) e constituindo-se, atualmente, como uma ferramenta de comunicação bastante popular<sup>21</sup>.

Brad Houston estima que o correio eletrónico represente cerca de 90% de todos os novos registos criados eletronicamente (Houston, 2008), enquanto Pontevolpe e Salza estimam que o correio eletrónico compreenda cerca de 75% da propriedade intelectual de uma empresa (Pontevolpe e Salza, 2009), facto observado pelo notável crescimento de troca de informação por meio eletrónico. A popularidade e democratização<sup>22</sup> deste instrumento de trabalho deveu-se sobretudo à ausência de barreiras físicas (distância), bastando apenas um computador e uma ligação à rede para transmissão de mensagens, reduzindo tempos, em termos de produtividade, mas também reduzindo de custos, em ambiente organizacional (Cardoso, 2012).

Esta mudança de paradigma relativamente à difusão de informação entre agentes internos e externos à empresa veio alterar a posição do colaborador face à documentação produzida pela mesma. Com a ampla utilização do correio eletrónico, passou a existir uma relação ainda mais pessoal e dinâmica entre o colaborador e os registos por si produzidos ou rececionados, caracterizados por uma componente mais informal e célere, e sem a necessidade do aparente teor formal e componente diplomática que acarretam os documentos físicos<sup>23</sup>, dando lugar a um exercício mais imediato e alargado da gestão e controlo da informação registada, por parte de um colaborador. Porém, aquilo que poderia ser um ponto a favor de uma estratégia ainda

---

<sup>20</sup> *A adopção alargada, pelas organizações, do correio electrónico e da World Wide Web, fez aumentar o número de documentos que circulam internamente e, de modo mais significativo, externamente, em ambientes relativamente não controlados* (Henriques et al., 2002:84).

<sup>21</sup> Em janeiro de 2015, e em parceria com a Nova Expressão, a Marktest publicou um estudo sobre hábitos digitais dos portugueses. Dos utilizadores inquiridos, 100% recorriam ao correio eletrónico, sendo este tipo de serviço mais acedido em ambiente de internet (Nova Expressão e Marktest, 2015).

<sup>22</sup> Whittaker e Sidner, no seu pioneiro estudo de 1996, enunciam a ideia de democratização do acesso à informação por meio do correio eletrónico (Whittaker e Sidner, 1996).

<sup>23</sup> *A relação com o documento, que sinteticamente poderemos definir como informação registada num suporte, sofre alterações nunca antes verificadas, a sua produção e uso passa a convocar múltiplas dimensões e, à relativa resistência temporal dos suportes orgânicos, sucede-se a extrema volatilidade dos suportes digitais, ou, mais objetivamente, do meio digital* (Pinto e Duarte, 2014:10).

mais direta e orgânica da gestão deste tipo de mensagens, poderá igualmente conduzir a uma maior desorganização da informação produzida e captada, conforme nos é sugerido por Force e Goh: *In the case of e-mail, users typically express more control over the records (...) Ironically, e-mail may be less organized than most other digital or paper records within an office* (Force e Goh, 2013:9). No âmbito deste este carácter aparentemente informal e acessório e pessoal do correio eletrónico, Fiona Celorrio descreve, a título ilustrativo, um episódio registado durante uma conferência sobre arquivos e administração eletrónica, em 2010, onde uma participante questionou um dos oradores sobre como deveria um arquivista proceder, relativamente às mensagens de correio eletrónico: *El ponente (...) respondió que no los consideraba documentos que merecieran tratamiento archivístico específico; que cada empleado debía ocuparse de su correspondencia electrónica según su propio parecer*<sup>24</sup> (Celorrio, 2010:8).

Muitas organizações integram ainda a gestão da documentação digital enquanto complemento aos meios de comunicação já previamente instituídos, como é o caso dos documentos físicos. Segundo Miguel Roque, não basta substituir o papel por um ficheiro informático, impõe-se antes a instituição de uma nova regulação normativa, adaptada às especificidades digitais (Roque, 2014). São, precisamente, os particularismos da mensagem de correio eletrónico que permitem identificar as soluções para a sua gestão.

### **I. 2.3. Aproximação ao conceito de correio eletrónico**

*It soon became obvious that the ARPANET was becoming a human-communication medium with very important advantages over normal U.S. mail and over telephone calls. (...) The formality and perfection that most people expect in a typed letter did not become associated with network messages, probably because the network was so much faster* (Cit. por Pontevolpe e Salza, 2009:5).

---

<sup>24</sup> Também Jordi Serra Serra faz referência a um episódio, datado de 1996, através do qual pretende demonstrar como os gestores, e mesmos os arquivistas, encararam inicialmente a problemática da documentação digital como um tema puramente técnico: *(...) se plantearon en referencia a la situación del sector público europeo las preguntas que se exponen a continuación, la respuesta fué preocupante: (...) ¿Están los archiveros presentes en todas las iniciativas de gestión y conservación de los documentos electrónicos? - No había todavía conciencia de la necesidad de que los archiveros participaran desde el principio en los proyectos tecnológicos y de gestión de documentos electrónicos, pero por otra parte a menudo los archiveros tampoco sabían con qué tipo de aportaciones participar* (Serra, 2007:2).

A criação do correio eletrónico é, ela própria anterior à internet, tendo desempenhado um papel fundamental na criação e evolução da mesma (Cardoso, 2012). O correio eletrónico é um serviço de telemática<sup>25</sup>, que se enquadra nas áreas da informática e telecomunicações, ou seja, na área da tecnologia da informação. Embora a criação do correio eletrónico esteja ligada ao projeto ARPANET, as primeiras linhas de comunicação em rede foram estabelecidas sob a alçada de um projeto norte-americano de índole militar, de nome AUTODIN (Automatic Digital Network)<sup>26</sup>, na década de 60. Foi no âmbito deste projeto que se trocaram aquelas que poderemos considerar como as primeiras mensagens em ambiente eletrónico, ainda que em moldes diferentes dos atuais. Na realidade, este projeto de comunicação por meio eletrónico acabou por ser desenvolvido, quase ao mesmo tempo, por grupos de investigação distintos<sup>27</sup>. Em 1969 é criada a rede ARPANET, (Advanced Research Projects Agency Network), a qual permitia a transferência de mensagens entre unidades eletrónicas circunscritas à mesma rede; em 1971, Ray Tomlinson introduz, pela primeira vez, o símbolo “@”, separando, nos respetivos endereços, referência de utilizador e de máquina, hoje marca indissociável do correio eletrónico. Esta primeira mensagem de correio eletrónico foi assim enviado entre dois computadores, situados na mesma sala, mas ligados entre si através da ARPANET. Em menos de uma década, esta tecnologia iniciaria o seu processo de globalização (Pontevolve e Salza, 2009:5).

Não ambicionamos, nem é propósito do presente estudo, enveredar por uma abordagem tecnológica. Porém, e de forma a compreendermos algumas das especificidades que serão enumeradas posteriormente, parece-nos relevante referir algumas particularidades constituintes deste documento eletrónico. Uma mensagem de correio eletrónico é composta por:

---

<sup>25</sup> Cf. Glossário.

<sup>26</sup> *The first system of exchange of messages only allowed exchange of messages between computers that were of mainframe type. It is possible that, in 1966, the system AUTODIN was the first to allow the transfer of electronic messages between different computers* (Cardoso, 2012:6).

<sup>27</sup> *Coincidió que en esa misma época, varios grupos de investigación estaban trabajando en proyectos paralelos relacionados con lo mismo sin saberlo: en el MIT entre 1961 y 1969; en la Corporación RAND (Research And Development) entre 1962 y 1965; y en el NPL (National Physical Laboratory) entre 1964 y 1967. Hasta que en 1967 fue publicado el proyecto ARPANET, que combinó las ideas desarrolladas en los tres lugares mencionados* (Celorrio, 2010:10).



- Um cabeçalho, estrutura que contém informação relativa ao processo de expedição e entrega (identificação do remetente e destinatário, data, e outras informações inerentes aos processos de envio e receção);
- Um corpo, estrutura que contém a informação a transportar, seja por meio de texto, ou por outras formas de representação.
- Opcionalmente, a informação a transportar pode ser encapsulada em anexos, ficheiros que são agregados à mensagem.

O funcionamento do correio eletrónico, assente na Internet, depende de um modelo cliente-servidor<sup>28</sup>, no qual existem programas clientes de correio eletrónico (Outlook, Thunderbird, *webmail*, etc.), utilizados para ler e enviar mensagens, sendo estas armazenadas e encaminhadas por servidores de correio eletrónico. A identificação de emissores e recetores é conseguida através de endereços de correio eletrónico<sup>29</sup>. Este modelo pode ser comparado com estruturas reais: um servidor de correio eletrónico funciona como uma estação de correios, com apartados postais, cada um com seu endereço. Ao utilizar um programa cliente de correio eletrónico, cada utilizador age como se estivesse a olhar para dentro do seu apartado postal.

O processo de envio e entrega é assíncrono, envolvendo tipicamente uma série de passos. Em cada passo, a mensagem é armazenada por um servidor na rede intermédia, para ser transmitida num momento posterior, até que finalmente alcança o seu destino. O sincronismo depende da disponibilidade de ligações na rede (Pontevoelpe e Salza, 2009). A troca de mensagens de correio eletrónico tem por base vários protocolos de comunicação<sup>30</sup>, os quais desempenham papéis específicos:

- SMTP (Simple Mail Transfer Protocol), utilizado no envio e receção de mensagens entre servidores de correio eletrónico, ou apenas para envio entre um programa cliente de correio eletrónico e o servidor a que ele se ligar;
- POP3 (Post Office Protocol, versão 3), utilizado pelos programas clientes de correio eletrónico para extrair mensagens de um servidor;

---

<sup>28</sup> Cf. *Glossário*.

<sup>29</sup> Cf. *Glossário*.

<sup>30</sup> Cf. *Glossário*.

- IMAP (Internet Message Access Protocol), igualmente utilizado pelos programas clientes de correio eletrónico para extrair mensagens de um servidor, com mais opções de controlo que o protocolo anterior;
- Soluções empresariais de correio eletrónico, que podem utilizar protocolos proprietários, como, por exemplo, o *Exchange Server* da Microsoft;

As soluções de *webmail* (Gmail, Hotmail, etc.) recorrem a um interface baseado na World Wide Web<sup>31</sup>, permitindo aos utilizadores o acesso às suas caixas de correio. Neste caso, as definições de protocolos são, em boa parte, escondidas dos utilizadores. Os protocolos pelos quais se rege o funcionamento do correio eletrónico são definidos através de vários RFC (Requests for Comments), nome genericamente atribuído ao conjunto de normas que, entre outros, regula o funcionamento da Internet. Os RFC são mantidos por duas organizações sem fins lucrativos: a IETF (Internet Engineering Task Force) e a Internet Society<sup>32</sup>. Os RFC mais diretamente relacionados com o correio eletrónico encontram-se listados no *Glossário*, parte integrante deste trabalho.

Nas definições de «correio eletrónico», encontramos uma prevalência do vocabulário do campo da tecnologia e engenharias. Segundo o *Glossário da sociedade da informação* da APDSI (2011), o correio eletrónico é *um sistema que permite o envio de mensagens por computadores inseridos em redes de comunicação ou por outro tipo de equipamento de comunicações. As mensagens poderão incluir voz, gráficos, imagens e outras informações* (APDSI, 2011:35). Por outro lado, e mediante uma perspetiva legal:

*O correio eletrónico é um serviço de internet que permite elaborar, enviar e receber mensagens, sob qualquer forma (escrita, vocal, sonora ou gráfica), entre intervenientes pré-determinados pelo emissor da mensagem, através da utilização de um serviço de comunicações* (Cit. por Moraes, 2014:21).

O projeto InterPARES descreve o correio eletrónico da seguinte forma:

---

<sup>31</sup> Idem.

<sup>32</sup> Idem.

*E-mail is a term which indicates a system by means of which many different information objects are carried. Just as the expression 'correspondence' can stand for a large gamut of documents, (...) 'e-mail' can indicate a wide range of entities. E-mail is a technology based on standards and protocols which are the foundation of a method of exchanging messages on the Internet (InterPARES 3, 2011; Pontevolpe e Salza, 2009:5).*

Fiona Celorrio, com base em definições que foi recolhendo na literatura disponível sobre o tema, compartilha a sua própria definição de correio eletrónico:

*Un servicio de red que permite a los usuarios enviar y recibir mensajes rápidamente mediante sistemas de comunicación electrónicos (...). Por medio de mensajes de correo electrónico se puede enviar, no solamente texto, sino todo tipo de documentos digitales. El símbolo arroba forma parte de todo los e-mails (Celorrio, 2010:10).*

As definições acima referem-se ao correio eletrónico ora como um sistema (APDSI, InterPARES), ou como um serviço (Morais, Celorrio). Em comum, a referência de que este sistema permite envio e receção de mensagens, as quais poderão transportar todo o tipo de documentos e objetos digitais.

#### **I. 2.4. A importância do correio eletrónico no arquivo empresarial: porquê gerir?**

*The risk for us is obvious – that we create a 20th century black hole in the digital collection of knowledge (Reding, 2005:1).*

Num dos seus artigos sobre as singularidades da gestão da informação digital, Azevedo Pinto e Duarte assinalam que *aqueles que não dominam as tecnologias, ou que negligenciam a preservação dos conteúdos, constituem uma ameaça real da perda da memória coletiva* (Pinto e Duarte, 2014:11). Na área de gestão de informação, é assumida a importância de um arquivo empresarial, não apenas em termos de registo de processo de negócio para fins administrativos e legais, mas também para a

memória e análise corporativa, bem como contextualização das suas determinações<sup>33</sup>. Sendo reconhecido que os arquivos empresariais adicionam valor à organização, e dado que o correio eletrónico alcança um lugar de proeminente destaque na circulação de informação e documentação nos círculos internos e externos à empresa, considera-se essencial que a documentação produzida e transmitida eletronicamente seja considerada para fins de salvaguarda e preservação, para fins de recuperação a longo prazo (se aplicável). Este tipo de informação deve ser considerada de uma forma sistémica e global, no seio da organização, independentemente do seu suporte<sup>34</sup>, uma vez que a sua observância no decorrer dos processos de negócio não se coíbe a características de índole física ou digital, mas sim no que se refere à importância e necessidade da sua criação, disponibilização e comunicação no *workflow* (Auclair, 2011). Por este motivo, os documentos eletrónicos devem ser preservados por forma a que a sua fiabilidade e autenticidade possam ser recuperadas para fins de suporte a atividades como a investigação, validação jurídica e litígios, prestação de contas, entre outros.

Retomando algumas ideias já enunciadas no capítulo introdutório destacando a acuidade da informação na organização, e de forma a estabelecer com exatidão os princípios que conduzem ao processo de identificação do valor documental de uma mensagem de correio eletrónico, é essencial que os arquivos, por meio das suas equipas, executem um trabalho de pesquisa, triagem e classificação em conjunto e permanente articulação com os departamentos produtores de documentação, assinalando processos e responsabilidades para efeitos de preservação a longo prazo.

Por outro lado, o volume de produção de correio eletrónico será mais visível relativamente a outro tipo de documento gerado na empresa (Oliveira, 2014), situação ainda mais frequente em caso de inexistência de procedimentos internos sobre o tema, ou da iniciativa dos utilizadores em eliminar mensagens sem uma avaliação pré-definida. É por isso comum observar uma desorganização e ausência de planeamento

---

<sup>33</sup> Hélio Balinha, na sua dissertação sobre arquivos empresariais, enfatiza a importância dos mesmos como garante de perpetuidade da informação relativamente às marcas identitárias da organização, culturais, históricas ou a nível das diligências dos indivíduos, bem como história dos produtos e serviços, permitindo *uma perspetiva detalhada do passado relevante da entidade e do trajeto percorrido, ao nível das políticas, procedimentos e produtos finais, até ao momento presente* (Balinha, 2012:11).

<sup>34</sup> *Documentos buróticos, como (...) mensagens de correio electrónico, são todos análogos aos documentos de arquivo que existem no mundo do papel* (ICA, 2005:48).

relativamente a esta tipologia, em contraponto a outros tipos de ficheiro eletrónico, ou mesmo documentos físicos, de índole organizacional (Force e Goh, 2013).

#### **I. 2.5. Mensagens de correio eletrónico: documento ou ficheiro?**

*All interviewees viewed e-mail as important to the way they carried out their work; it had become their main tool of communication and has largely superseded the use of the telephone and paper correspondence (Booth, Fowler e Thomas, 2007:1).*

Será praticável, desta forma, atribuir valor arquivístico a uma mensagem de correio eletrónico? De acordo com Luciana Duranti, e no que se refere à distinção entre registo e documento eletrónico<sup>35</sup>, um registo eletrónico define-se simplesmente como um algo criado ou utilizado em formato eletrónico. Por outro lado, um documento eletrónico define-se como a informação gravada, destinando-se à comunicação no espaço e no tempo, sendo os dados considerados como a parte menos significativa da informação (Duranti, 2003).

Paralelamente, e de acordo com a mesma autora, as características essenciais para um documento eletrónico ser considerado enquanto tal são:

- Uma forma fixa: manutenção e integralidade do conteúdo binário, de modo que seja garantindo acesso continuado ao documento no seu formato original;
- Inalterabilidade do conteúdo original;
- Informação sobre ligações a outros documentos, dentro e fora do sistema digital, por meio de um código de classificação, ou outro identificador único;
- Identificação do contexto administrativo;
- Identificação do autor, destinatário e redator;
- Uma ação, na qual o documento é uma parte integrante no registo ou composição dos termos processuais, ou processos de tomada de decisão.

---

<sup>35</sup> Adicionalmente, e segundo Luciana Duranti, *a record was defined according to archival tradition as any document made or received and set aside for further action or reference by a physical or juridical person in the course of a practical activity as an instrument and by-product of it* (Duranti, 2003:15).

Todas estas características são de possível aplicação ao correio eletrónico. Porém, que critérios de avaliação devem ser utilizados para distinção dos mesmos, enquanto documento?

A literatura consultada aduz diversas soluções, embora muitas surjam no âmbito do documento eletrónico, de forma generalista e pouco concreta, não esclarecendo por vezes os atributos do correio eletrónico, muitas vezes singulares na generalidade das propriedades da documentação digital. Autores como Fiona Celorrio e Díaz Rodríguez concluem que, apesar da diferença de suporte, não existem motivos para que o ficheiro eletrónico, e, neste caso particular, as mensagens de correio eletrónico, não sejam consideradas como documentos, desde que partilhem as características essenciais para tal. Desta forma, tanto o documento eletrónico como o documento em suporte físico possuem características concretas, e até comuns, para fins de tratamento arquivístico, como a autenticidade, validade, integridade e atributos de gestão: *Como documento de archivo me refiero a un documento que es necesario clasificar, describir y conservar debido a su valor probatorio, legal, informativo y histórico. Un correo electrónico puede cumplir estos requisitos* (Celorrio, 2010:16).

Já Díaz Rodríguez destaca que a discussão sobre o valor arquivístico de uma mensagem de correio eletrónico não será mais do que uma discussão de carácter tecnológico, e não conceptual: *Que diferencias entre un documento en papel e un documento electrónico? El medio y el soporte que genera y contiene la información. No existe mas diferencia.* (Díaz Rodríguez, 2006:134). Desta forma, podemos considerar que é possível e desejável atribuir valor arquivístico a uma mensagem de correio eletrónico – e assim possibilitar uma adequada gestão a longo prazo – caso seja identificável o seu carácter orgânico, relativamente à sua inclusão em um ou mais processos administrativos ou de negócio, enquanto fonte de prova, e, se aplicável, enquanto tipologia identificável no plano de classificação do arquivo empresarial (Rodrigues, Flores e Rocco, 2014). A forma como o conteúdo ou a informação é disposta é o elemento diferenciador, em contraste com o documento em suporte físico. E é esta particularidade de suporte que comporta as dificuldades de autenticação, conforme analisaremos posteriormente.

A criação de uma mensagem de correio eletrónico por motivos de âmbito administrativo ou legal resulta, precisamente, na criação de um documento probatório de direitos e obrigações, semelhante às obrigações de um documento físico, em papel, pergaminho, ou papiro. (Díaz Rodríguez, 2006) Um documento concebido, transferido, armazenado e transmitido através de meios eletrónicos, e que se materializa como resultado de um determinado processo em concordância com as normas aplicáveis, corporativas ou legais, é um documento com valor arquivístico. Porventura, e devido às características do seu meio, bem como falhas de compatibilidade e obsolescência de *hardware* e *software*, tornou-se essencial a representação de tal natureza recorrendo a medidas de preservação (Duranti, 2003).

Ainda sobre o valor arquivístico do ficheiro eletrónico, Cruz Mundet adita a este tópico a matéria da responsabilidade das componentes de gestão. Segundo este autor, a gestão de ficheiros eletrónicos é uma das várias dimensões da gestão de documentos, entendida como a função de arquivo global que a integra. No entanto, e como já aconteceu com os documentos em papel, o reconhecimento como função arquivística parte da importância atribuída pelas organizações aos factos que importa registar, e por questões normativas (Mundet, 2003). Esta transposição dos mesmos critérios para um âmbito de dualidade (documento físico e documento digital) leva-nos a sistemas mistos, onde documentos relativos a um mesmo processo são gerados em diversos suportes. A existência destes sistemas mistos permite-nos inferir a importância da manutenção dos vínculos presentes nos sistemas díspares de sequência lógica, e segundo o contexto em que e para que foram criados<sup>36</sup>.

No seguimento dos argumentos supracitados, importa agora confirmar que critérios devem ser observados por forma a atribuir valor arquivístico a uma mensagem de correio eletrónico. É certo que, perante o volume de trocas de mensagens por meio eletrónico, não é possível, nem adequado, proceder à captura de todas as mensagens, pois nem todas serão documentos com valor arquivístico, como informação não oficial, de carácter transitório ou operacional, duplicação de cópias,

---

<sup>36</sup> Ainda relativamente à importância de «sistemas mistos»: *Moreover, when an archival solution is deployed, e-mail messages can be integrated with other organization data and analyzed to monitor business processes and to extract knowledge that can help support business strategies* (Ponteolpe e Salza, 2009:6).

esboços e anotações, correspondência pessoal (Houston, 2008). A seleção, exclusão e definição de critérios é necessária de modo que o volume de informação recebida não constituía um obstáculo à pesquisa, a erros como eliminação acidental, a uma permanente excedência de capacidade de armazenamento da caixa de correio eletrónica. O objetivo não será salvaguardar tudo, mas sim referenciar o que deve ser conservado, contrapondo assim a ideia de acumulação.

#### **I. 2.6. Capturar e selecionar mensagens de correio eletrónico**

*Il est recommandé de pratiquer une analyse de l'existant dans les services afin de déterminer précisément quels sont les documents critiques: documents soumis à des durées légales de conservation, documents essentiels au bon fonctionnement de l'organisme (Serlet, 2009:25).*

Fiona Celorrio (Celorrio, 2010) propõe algumas linhas de orientação para definição de valor arquivístico de correio eletrónico, nomeadamente:

- A mensagem está relacionada com a atividades da organização?
- A mensagem contém informações úteis de carácter imediato?
- Esta informação será necessária após a versão final?

Já Brad Houston (Houston, 2008) propõe os seguintes tópicos:

- A mensagem suporta ou documenta uma transação?
- A mensagem documenta a formulação, execução, interpretação ou alteração de uma estratégia ou procedimento?
- A mensagem documenta respostas a uma inquirição?
- Existe relação com o negócio ou unidades da organização?
- Existem informações sobre desenvolvimento dos processos de negócio?

Efetivamente, cada organização deverá proceder a uma reflexão sobre estes tópicos, ou outros mais adequados aos seus processos de negócio, a fim de proceder à seleção dos documentos a preservar<sup>37</sup>, e considerar em que medida a salvaguarda desses mesmos documentos acrescentam valor à empresa. Mas são assinaláveis

---

<sup>37</sup> *Tanto las administraciones públicas como las empresas privadas y otro tipo de instituciones hacen frente, cada una a su manera (Celorrio, 2010:16).*



outras questões comuns ao correio eletrónico. Algumas das mensagens poderão ser parte de uma série de mensagens que compõe uma «conversa», com itens mais recentes contendo mensagens mais antigas:

- Será útil capturar cada mensagem de correio eletrónico individualmente?
- Será adequado conservar apenas a última mensagem da conversa, e não uma captura de cada mensagem, individualmente?
- Ou, ao invés de optar por uma ordem cronológica, deveremos resgatar a mensagem “chave” da troca (Auclair, 2011)?

Finalmente, a decisão cabe a cada organização, de acordo com as suas necessidades e capacidade de gestão.

Uma análise cuidada das presentes singularidades permite-nos observar o carácter vulnerável da comunicação digital. Uma mensagem de correio eletrónico, por exemplo, poderá ser reencaminhada para outros utilizadores, acrescentando-se ou subtraindo-se informação sem conhecimento do autor principal (que pode mesmo ser retirado do processo), e com perda significativa dos seus metadados de origem. As vantagens do correio eletrónico, nomeadamente a questão da eficiência, conveniência, rapidez, baixo custo associado, e mesmo as vantagens ecológicas têm assim, como contraponto, fatores como obstáculos à integridade (mensagens facilmente alteráveis), dificuldade em proporcionar garantias de autenticidade e fiabilidade, em cenário de ausência de procedimentos e ações de gestão e preservação, a difícil gestão do conjunto documental em ambiente de *information overload*<sup>38</sup> (Celorrio, 2010; Oliveira, 2014; Ramsay e Renaud, 2011).

Estas características podem dificultar, no seguimento da análise e avaliação do documento, a autenticação do remetente, a perceção da segurança inerente à mensagem enviada, a formatação e disposição original. Neste âmbito, Jordi Serra destaca as situações em que mensagens de valor irrelevante para os sistemas organizacionais circulam lado a lado com documento originais, validados e assinados, mensagens de teor confidencial, mensagens com anexos e documentos vinculados, entre outros, num vasto conjunto de informação que urge gerir (Serra, 2007).

---

<sup>38</sup> Esta análise permite-nos concluir que a mais assinalada vantagem do correio eletrónico constituirá, precisamente, o maior obstáculo à sua gestão e preservação, nomeadamente o seu carácter célere e volátil. Esta instantaneidade de transmissão pode, ela própria, constituir um problema, na perspetiva de que existe uma gestão dificultada pela facilidade na acumulação de mensagens.

Novamente, é a sistemática classificação do objeto, a conspeito das suas características, vantagens e pontos francos, clarificação de estratégias e planeamento de etapas, sempre tendo como cenário e *raison d'être* a estratégia e orientação organizacional, que ditam o sucesso da sua gestão e atribuição de valor. Sendo um documento tão intimamente ligado aos mecanismos organizacionais e culturais de uma empresa, o correio eletrónico deve ser capturado, avaliado e classificado em função das principais funções ou atividades corporativas, e não por estrutura hierárquica<sup>39</sup> (Auclair, 2011). Para alguns autores, é mesmo imprescindível fazer uma atenta seleção, não sendo recomendável criar uma série documental que inclua todos as mensagens de correio eletrónico (Celorrio, 2010; Serra, 2007). Porém, nas *Recomendações para a produção de planos de preservação digital* da DGARQ é-nos indicado que, *uma série documental (independentemente do suporte) é um conjunto de documentos que obedece a idêntica competência funcional e tipológica*, podendo observar-se, por exemplo, num *conjunto documentos eletrónicos não estruturados* [como] *documentos de texto e mensagens de correio Eletrónicos que façam parte de um processo administrativo* (DGARQ, 2011:59).

Tendo o cenário organizacional como referência, Fiona Celorrio desenvolve um modelo para verificação, no decurso do processo de seleção:

- Formalizar as mensagens de correio eletrónico como documentos completos, e utilizando os mecanismos de autenticação necessários;
- Incluir procedimentos de avaliação formalizados, dentro das mensagens, de acordo com a classificação funcional adotada, e os vínculos necessários para a normalização automática;
- Eliminar as mensagens não normalizadas ou classificadas até 15-30 dias do seu envio ou receção.

Acrescenta ainda que a solução, em matéria de gestão de correio eletrónico geral, passará, inevitavelmente, pela implementação de um SGD (Celorrio, 2010). Da mesma opinião são Rodrigues, Flores e Rocco, defendendo que a preservação de correio eletrónico deve passar forçosamente por um sistema de gestão arquivística, ou, em alternativa, com recurso a um repositório digital, com captura de conteúdo e

---

<sup>39</sup> *Il ne paraît pas évident qu'un courriel soit un document institutionnel qu'il faille traiter en fonction d'un calendrier de conservation et d'un plan de classification au même titre que des rapports ou autres documents de travail plus aisés à reconnaître* (Auclair, 2011:16).

metadados mínimos, condição essencial para uma adequada preservação e modos de acesso (Rodrigues, Flores e Rocco, 2014). O processo de captura do correio eletrónico deve ser ajustado de acordo com os métodos considerado mais adequados pela empresa. A captura é a primeira, e talvez o mais delicada fase do processo de gestão de correio eletrónico, imediatamente anterior à fase de classificação (Pontevoepe e Salza, 2009), e poderá ser efetuada automaticamente pelo servidor, ou por captura direta pelo utilizador<sup>40</sup>. Uma vez que os ambientes empresariais diferem entre si, constituindo-se muitas vezes em esferas únicas, e com problemáticas/soluções distintas, mesmo entre os diferentes processo de uma mesma organização, é igualmente possível considerar uma solução híbrida, com captura automática e interação direta do utilizador.

#### **I. 2.7. Estratégias de gestão e classificação**

*The need for managing and preserving e-mail has therefore become evident: it would not be wise to manage and preserve the other documents and miss the e-mail, where we know that the largest share of information is concentrated* (Pontevoepe e Salza, 2009:5).

Cruz Mundet (Mundet, 2003), no sentido de recuperar os particularismos do documento eletrónico, com particular relevância do correio, enumera as seguintes características a ter em conta, para efeitos de salvaguarda e preservação:

- O documento eletrónico é composto por símbolos descodificáveis apenas por meio de *software* e *hardware*;
- O conteúdo de um documento eletrónico pode ser transferido para um suporte diferente do original, comprometendo a autenticidade;
- Para fins de autenticidade, o documento deve manter a estrutura original;

---

<sup>40</sup> *Capturing e-mails (...) can basically be performed in two ways: server-based capture, incoming and outgoing messages are systematically captured when they get to the e-mail server, potentially after being filtered according to predefined rules; and client-based capture, incoming and outgoing messages are captured with the cooperation and consensus of the user, who interacts through the e-mail client* (Pontevoepe e Salza, 2009:30).

- A metainformação é essencial para utilização e interpretação. O documento eletrónico carece de elementos que permitam estabelecer o seu contexto funcional e administrativo, funções asseguradas pelos metadados;
- A conservação não depende apenas de boas condições de armazenamento, mas também da capacidade de combater a obsolescência.

Uma vez confirmados os critérios para consideração do seu valor arquivístico, que aspetos deveremos considerar para um adequado tratamento do correio eletrónico? Conforme já indicado, são os critérios de autenticidade e integridade, associados à correta introdução de manutenção de metadados, que garantem o valor arquivístico do documento, a par da sua importância nos processos de gestão da empresa. Esta validade será seguramente certificada por meio de um instrumento de reconhecimento como a assinatura eletrónica e, em conjunto, ou alternativa, encriptação da mensagem<sup>41</sup>, com possível recurso a chaves<sup>42</sup> (Celorrio, 2010). Sendo o documento um todo indissolúvel, em forma e conteúdo, e mediante a possibilidade de desarticulação ou alteração de componentes do documento, tornou-se necessária a criação de uma inscrição digital que imprimisse ao mesmo um carácter definitivo e válido e inalterável (Duranti, 2003).

A assinatura eletrónica é o conjunto de dados em formato eletrónico, ligado a ou associada a outros, o qual pode ser usado como um meio de identificar o signatário, suscetível de constituir objeto de direito individual e exclusivo e de ser utilizado para dar a conhecer a autoria do documento (APDSI, 2011; Díaz Rodríguez, 2006). O objetivo deste mecanismo é equiparar o valor de um documento eletrónico ao valor de uma assinatura manuscrita, em papel<sup>43</sup>.

Um outro aspeto a definir na prevalência da integridade será a garantia da sua durabilidade, ou seja, assegurar que o mesmo manterá a sua integridade em qualquer fase de recuperação, ao longo do tempo, e que a sua forma será sempre a original, ou, caso não seja possível, assegurar que as migrações para outros formatos ou transmissão para outros sistemas, justificadas e necessárias no decurso da

---

<sup>41</sup> Cf. *Glossário*.

<sup>42</sup> Cf. *Glossário*.

<sup>43</sup> Fiona Celorrio apresenta outras estratégias para garantia de validade e confidencialidade do documento, como controlo dos servidores de correio, controlo dos servidores de rede, sistemas de cópia de segurança, controlo da modificação de informação e atualizações do sistema (Celorrio, 2010).

manutenção se aproximem o mais possível da forma original, não se observando alterações ao conteúdo ou relativamente à metainformação relativa ao contexto de produção (Díaz Rodríguez, 2006).

Uma vez determinado que correio eletrónico reter e eliminar, é necessário estabelecer uma metodologia de arquivo. Para este processo devem ser estabelecidos passos para avaliação, seleção, e registo, numa primeira fase, e ações de preservação permanente, a longo prazo. Valérie Auclair (Auclair, 2011) esquematiza uma proposta:

- Captura de todo o correio eletrónico, enviado e recebido, interno e externo, e respetivos anexos;
- Indexação das mensagens selecionadas, de forma a simplificar a pesquisa;
- Preservação dos documentos numa única localização, sem possibilidade de alterações, localizáveis, disponíveis a consulta, conservados na íntegra;
- Não retirar anexos da mensagem, sob risco de diminuir a autenticidade do correio eletrónico, no que se refere à ação com ele relacionado<sup>44</sup>;
- Considerar um plano de classificação para o efeito;

A presente revisão de literatura científica revela-nos, relativamente ao documento eletrónico em ambiente empresarial, uma ampla representatividade do termo «classificação», no âmbito arquivístico (Auclair, 2011; Celorrio, 2010; Silva e António, 2012). Segundo Fernanda Ribeiro, e no âmbito da Organização do Conhecimento, *a classificação é assumida como uma operação intelectual e técnica, que se traduz numa categorização/sistematização para fins organizativos e numa representação formal tendo em vista a recuperação da informação* (Ribeiro, 2013:531). O surgimento da classificação de documentos eletrónicos fixou como objetivo uma célere recuperação de informação para consulta de conteúdo, integrando esta atividade à gestão integral de documentos administrativos, incluindo o planeamento do seu período de conservação e destino final (Díaz Rodríguez, 2010). Maria Simões e Cristina Freitas indicam esses mesmos pontos de convergência, entendendo-se identicamente a classificação como instrumento de recuperação da informação, *participando na organização da informação e do conhecimento, apoiando os*

---

<sup>44</sup> Muito embora a complexidade de alguns anexos, nomeadamente dimensão e formato de alguns ficheiros, poderão justificar a sua separação da mensagem original, de forma a não comprometer as respetivas estratégias de manutenção e preservação associadas à mesma (nota da autora).

*utilizadores em tarefas de localização dos documentos, assumindo-se como instrumento de uma relevância capital no atual contexto da informação digital* (Graça Simões e Freitas, 2013: 107).

A par deste conceito, surge-nos um outro, nascido no ambiente comunicacional digital – *folksonomia*. Este conceito, criado por Thomas Vander Wal<sup>45</sup> define-se como a união de duas palavras, *folk* (povo, gente) e *taxonomia*, utilizando-se, ao invés de uma estrutura hierárquica e centralizada de categorização, com vocabulário controlado, palavras-chave (tags) a fim de classificar a informação, algo como «classificação do povo»: *É neste substrato informacional que o profissional da informação deve reter a sua atenção, com aperfeiçoamento de novos modelos de classificação da informação - classificações híbridas, aproveitando o contributo dos utilizadores* (Sousa et al., 2007:100). Também Brad Houston expressa os privilégios da utilização da *folksonomia*, a qual permite desenvolver categorias em toda a organização para descrição de documentos, na ótica do utilizador, possibilitando atuar numa escala mais ampla, e de forma mais consistente, dentro da unidade organizacional (Houston, 2008)<sup>46</sup>.

Existe um consenso entre alguns autores relativamente às vantagens da classificação do correio eletrónico por parte das unidades organizacionais onde o mesmo circula, não só ao nível departamental, mas também ao nível do utilizador, o qual obterá uma considerável vantagem ao participar no processo de ordenação do objeto digital, uma vez que permite a mais próxima e profícua relação entre a mensagem e o meio produtor<sup>47</sup>. A diversificação de assuntos que são enviados por via eletrónica justificarão esta exigência de uma maior proximidade do produtor/recetor direto, e seu papel ordenador, com vista a utilização e consulta futura pelos seus pares (Armentano e Amandi, 2014). Outros autores situam a classificação como um processo que deve ser gerido de acordo com a normalização já previamente estabelecida, ou apoiando-se em alguns instrumentos de gestão documental eletrónica, também já

---

<sup>45</sup> Thomas Wal, no artigo *Folksonomy* (2007), explica o conceito: *personal free tagging of information and objects for one's own retrieval, in a social environment, done by the person consuming the information*. Extraído de [www.vanderwal.net/essays/051130/folksonomy.pdf](http://www.vanderwal.net/essays/051130/folksonomy.pdf), consultado em 2015-06-23.

<sup>46</sup> No entanto, fazemos notar que, e em particular em organizações de média e grande dimensão, será difícil operacionalizar esta estratégia, dado a possível proliferação de diferentes categorizações para um mesmo assunto – o que poderia comprometer a consulta e recuperação da informação (nota da autora).

<sup>47</sup> *We not only considered the label that can be applied to different emails but also how to better interact with the user to provide him/her with assistance in the labeling procedure* (Armentano e Amandi, 2014).

existentes. Enquanto sistema que permite estabelecer relações entre entidades, o processo inerente à classificação deve assentar nos parâmetros estabelecidos pela norma ISO 15489<sup>48</sup>, de forma a estabelecer vínculos entre os documentos individuais, no sentido de facultar uma representação contínua da atividade, estabelecer a garantia de que os documentos têm um denominador coerente ao longo do tempo, confirmar os requisitos essenciais para a recuperação, definição dos níveis de segurança e acesso, e estabelecer medidas de preservação adequadas.

Encontramos no estudo *Documentos de arquivo eletrónicos: manual para arquivistas*, do ICA, a indicação de que *os documentos de arquivo podem ser classificados de acordo com dois critérios: pela função (...) e pela forma e formato*, inserindo-se as mensagens de correio eletrónico neste último (ICA, 2005:11). Outros autores sugerem que a classificação do documento digital deverá compreender-se mediante um sistema de gestão de conteúdos empresariais (Tavares, 2013:21). Nesta perspetiva, a gestão e desenvolvimento da classificação deve estar integrada mediante num sistema empresarial de gestão de conteúdos (ECM)<sup>49</sup>, uma tecnologia criada para captura, gestão, armazenamento e preservação de documentação e conteúdos intrínsecos aos processos organizacionais.

Um outro instrumento também referido no sentido de facultar uma estruturação da gestão do documento eletrónico é o MoReq<sup>50</sup> (Modular Requirements for Records Systems), introduzindo, entre outros, o conceito de agregação que, *contrariamente à classe, pode ser baseada em qualquer critério ou requisito organizacional* (Silva e António, 2012:4), conceito o qual se aproxima das propostas apresentadas por Díaz Rodríguez. Em resumo, podemos observar um consenso na literatura relativamente à importância de um estruturado e coeso processo de categorização, dentro dos requisitos considerados essenciais à orgânica empresarial.

---

<sup>48</sup> A Norma Portuguesa NP 4438:2005 transpõe para Portugal os princípios expressos na norma ISO 15489, [a qual] fornece as orientações relativas à gestão de documentos de arquivo nas entidades produtoras, públicas ou privadas, para utilizadores internos ou externos. Todos os princípios aqui constantes procuram assegurar que os documentos produzidos, capturados e geridos num sistema de gestão documental, são os adequados e possuem as características necessárias para constituírem evidência do que representam (APDSI, 2014:5).

<sup>49</sup> Cf Glossário.

<sup>50</sup> O MoReq estabelece, de forma modular e flexível, adaptável a diferentes soluções e contextos de aplicação, o conjunto essencial de requisitos a cumprir pelos sistemas que gerem informação de arquivo (APDSI, 2014:74).

## I. 2.8. Planeamento e recomendações para preservação

*When digital becomes dinosaur, most people simply get inconvenienced. But librarians and archivists get seriously concerned* (Kondayen, 2015:1).

A confiança nas atividades corporativas só poderá ser aduzida mediante a retenção, de forma válida e controlada, do documento corporativo, enquanto registo efetivo e válido das mesmas. No entanto, *a proliferação de documentos eletrónicos (especialmente o correio eletrónico) e a sua falta de controlo pode levar, no futuro, a uma difícil resolução de possíveis litígios que venham a ocorrer* (Silva e António, 2012:2). Assim, o investimento na salvaguarda dos materiais digitais não deve passar pelo mero armazenamento e garantia de migração de formato, de forma a prevenir problemas de acesso derivados da obsolescência tecnológica. É igualmente necessário assegurar que os documentos são autênticos, e que a sua integridade foi mantida, sem qualquer comprometimento dos dados (Duranti, 2005). Esta verificação encontra-se normalizada e enraizada relativamente ao documento em suporte físico, e seria de esperar que, dada a sua natureza tão díspar face ao mesmo, que o documento digital pudesse oferecer pouca, ou mesmo ausência de garantias em termos de análise diplomática. Porém, o exame dos elementos constitutivos do documento original poderá revelar-nos, precisamente, e de forma exata e precisa, o seu contexto original, validade e integridade, e as alterações que possam ter sido feitas<sup>51</sup>. A resposta para esta validação encontra-se assim numa análise completa e estruturada dos elementos, o que justifica as diversas propostas de normalização do processo, ou processos recorrentes da necessidade de validação do documento eletrónico<sup>52</sup>.

---

<sup>51</sup> Francisco Barbedo descreve esta particularidade deve ser permanentemente considerada, dada a natureza do documento digital, dentro de uma lógica de «alterabilidade controlada», ou seja: *sabe-se que o objeto digital vai necessariamente alterar-se ao longo do tempo, pretende-se saber o que é alterado e quando é alterado, preferencialmente, podendo-se assegurar um certo controlo sobre que componentes do objeto digital serão alterados* (Barbedo, 2005:13).

<sup>52</sup> Devido a limitações temáticas e temporais, não nos será possível efetuar uma abordagem especificamente técnica, ou levantamento exaustivo de procedimentos e recomendações ao nível da preservação de mensagens de correio eletrónico. Desta forma, tentaremos referir as estratégias e planificações mais consensuais ao nível da bibliografia consultada, permitindo assim uma breve análise de diferentes perspetivas e panoramas no campo da preservação e recuperação da informação digital.



As estratégias de preservação e recuperação de correio eletrônicos estão intimamente ligadas ao próprio processo de produção. Sendo a gestão de documentos um processo que deve englobar todo o ciclo de vida dos mesmos<sup>53</sup>, é importante que os procedimentos recuem até à etapa da criação, e forma a providenciar, desde o passo inicial, os requisitos essenciais às fases posteriores após operacionalização de processos. A perspectiva de preservação deve, por isso, estar já incorporada na fase da produção (Pinto e Duarte, 2014), com clara definição dos objetivos de recuperação dos documentos fundamentais à orgânica da empresa, que serão, de uma forma geral (com adaptações relativamente a cada um dos diferentes processos ou instituições): recuperação fácil e imediata, segurança e confidencialidade, garantia de valor probatório, e gestão do espaço de arquivo (Silva e António, 2012) - garantindo-se o acesso continuado à informação estruturante das atividades e processos empresariais.

A definição destas políticas organizacionais deve igualmente considerar a implementação de ferramentas e normas em todas as etapas (Pinto e Duarte, 2014), e uma contínua e sistemática reflexão interna sobre todos estes procedimentos e preocupações ao nível da atuação e consolidação em todo o ambiente organizacional, e, se possível, *abraçando a colaboração interinstitucional* (Nunes, 2014:9).

Relativamente a estratégias de preservação, a palavra-chave é, recorrentemente, «normalização». Mais do que encontrar uma estratégia global, o importante será encontrar uma estratégia adequada aos objetivos da empresa, com posterior definição dos pressupostos de aplicação da mesma<sup>54</sup>. Um outro aspeto a ter em conta é que a velocidade de obsolescência é imprevisível. A degradação digital não se cinge a uma curva de desgaste, como é o caso dos documentos tradicionais. Um objeto digital pode ser acessível no seu formato original durante bastante tempo, e cessar de ser recuperado por desadequação de *software/hardware* num curto espaço

---

<sup>53</sup> *Security denotes the ability to manage unwanted events, by preventing them or setting up measures for mitigating consequent damage and loss (...), hence, security should address the whole process in which e-mail occurs, taking into account the environment and the risk conditions* (Pontevolpe e Salza, 2009:25).

<sup>54</sup> *Évidemment, les modalités d'archivage des courriels sont particulières à chaque milieu, selon la législation concernée, les ressources disponibles, la volonté organisationnelle, etc.* (Auclair, 2011:9).

de tempo<sup>55</sup>, razão pela qual os planos de preservação digital não devem ser acessórios, antes projetos de carácter prioritário, no cerne da gestão documental organizacional.

A estruturação de um plano de preservação aplicável às mensagens de correio eletrónico inicia-se com o reconhecimento dos componentes a considerar, nomeadamente conteúdo da mensagem, metadados associados, e modo de armazenamento suficientemente estável. Relativamente à metainformação a reter, destacam-se os dados inerentes ao título, emissor e destinatário(s); data e hora de envio/receção, anexos, bloco da assinatura e cabeçalhos<sup>56</sup>, normalmente ocultos (Houston, 2008). Sendo a mensagem constituída por duas partes distintas, particularmente o cabeçalho (informações necessárias à transmissão da mensagem, como título, endereço emissor e destinatário, data e hora de envio) e corpo da mensagem, existe um outro elemento que não deve ser dissociado: falamos dos ficheiros anexados, e metadados a eles inerentes, assinalando-se ainda a imperatividade da manutenção dos vínculos entre mensagem e documentos anexos, os quais devem capturados e mantidos com a mensagem (Auclair, 2011; Pontevolpe e Salza, 2009). Garantir acesso continuado e manutenção de integridade dos documentos anexos, independentemente do seu formato (texto, imagem, base de dados, ficheiro áudio, etc.) é um problema frequente no processo de preservação das mensagens de correio eletrónico. As soluções apresentadas pelos diferentes autores são concordantes, na medida em que passam por converter as mensagens e respetivos anexos em ficheiros normalizados no momento imediato à sua captura. Desta forma, será possível garantir que um utilizador futuro, ao aceder a um ficheiro convertido

---

<sup>55</sup> *Digital items can be fine for decades, and then quickly decline from perfectly accessible to completely useless. The situation poses problems for preservation, access, and collection* (Kondayen, 2015:2).

<sup>56</sup> Relativamente à autenticidade dos dados, Pontevolpe e Salza assinalam: *We tend to consider information in mail header lines as system data (...) Instead, the header data should be considered user data, like the message text, and therefore considered authentic only to the extent that we can rely on the sender and/or on the controls exercised on the process of records creation by the creator* (Pontevolpe e Salza, 2009:28). Estes autores divergem de outros já citados, e no âmbito da literatura da especialidade, na qual a informação em causa é comumente considerada como automática e, à partida, inalterada, ou autêntica. De facto, a informação em causa pode ser alterada com relativa facilidade, dependendo da configuração dos servidores de correio electrónico. Exemplo disso é a funcionalidade de *mail relay* (retransmissão de email) que, quando permitida sem controlo, constitui uma das principais estratégias para envio de SPAM (correio electrónico publicitário não solicitado), em nome de um determinado emissor, mas à revelia deste (ver questões técnicas específicas em <https://tools.ietf.org/html/rfc2505>, consultado em 2015-09-13).

para o formato PDF/A, *be comforted about the trustworthiness by the assessment of the archivist who performed the last conversion* (Pontevoepe e Salza, 2009:41).

No que se refere a estratégias para preservação específica das mensagens de correio eletrônico, existe alguma divergência sobre os métodos mais adequados em matérias de conservação de validade dos ficheiros e métodos de recuperação eficaz da informação. A impressão em papel é apresentada como solução, embora em menor escala, se compararmos com a literatura consultada; esta técnica enquadra-se como vantagem face à obsolescência e alteração de formatos, e com o benefício de se ajustar à atual cultura organizacional (Houston, 2008). No entanto, é o próprio autor que, ao apresentar esta solução, indica igualmente as desvantagens da mesma, que se observam na ausência de mecanismos para pesquisa ou reutilização e perda de metainformação associada, logo, carência da integridade e valor documental (Auclair, 2011; Duranti, 2005).

Uma outra solução passa pela retenção das mensagens no servidor de correio eletrônico, no formato em que foram criadas, sendo igualmente considerada uma boa opção para pesquisa de informação num ambiente mais familiar ao utilizador. Porém, a conservação no *software* servidor não afeta apenas a gestão de espaço de receção e armazenamento de mensagens (*e-mail quota*), como fragiliza o ambiente operacional interna e externamente, ficando mais vulnerável a manipulações exteriores e execução de cópias de segurança (Auclair, 2011; Houston, 2008).

Uma terceira solução passa pela preservação num formato neutro, uniformizado, de acesso facilitado, e que mantenha os dados indispensáveis para validação e integridade da mensagens e anexos associados. Os formatos comumente apresentados são os formatos PDF/A, XML e TIFF<sup>57</sup>, ou outros similares<sup>58</sup>. As desvantagens assinaladas são a possível perda da informação no processo de migração e a transformação num formato de leitura diferente do original. Porém, os traços próprios desta solução – redução de posteriores necessidades de migração, preservação a longo prazo, permissão para cópias de segurança, conservação de informação associada – fazem com que seja uma solução comumente apresentada na

---

<sup>57</sup> Cf. Glossário.

<sup>58</sup> *De ce fait, les normes insistent sur l'emploi de formats ouverts tels que TXT, XML ou encore PDF/A. Ce faisant, l'organisme augmente ses chances de pouvoir lire le document, même après dix ans d'archivage* (Serlet, 2009:31).

literatura da especialidade (APDSI, 2014; Auclair, 2011; Pontevolpe e Salza, 2009; Rodrigues, Flores e Rocco, 2014; Serlet, 2009).

Seguindo esta lógica, são apresentadas algumas normas e recomendações baseadas em formatos padronizados, com algumas distinções em termos de aplicabilidade e usabilidade, e em harmonia com os diferentes e diversos requisitos pretendidos pelas organizações<sup>59</sup>. A utilização do modelo OAIS (Open Archival Information System) é referenciada na literatura (Barbedo, 2005; Duranti, 2005; Ferreira, 2011; Nunes, 2014; Pinto e Duarte, 2014; Serra, 2007) sobretudo porque permite facultar uma *visão holística da informação nas organizações* a qual deve ser *composta por pessoas e sistemas que aceitam a responsabilidade de preservar as informações e disponibilizá-las para uma determinada comunidade* (Cit. por APDSI, 2014:6). Este modelo veio a ser adotado mais tarde como norma ISO 14721:2012<sup>60</sup>. O processo consiste, em síntese, no registo e entrega de unidades estruturadas de informação, sobre as quais são realizadas operações de normalização, incluindo-se a obtenção e verificação de integridade dos metadados essenciais (APDSI, 2014). Porém, a norma OAIS tem carácter genérico, compreendendo todo o âmbito dos objetos digitais, gerindo-os de acordo com as propriedades comuns (Barbedo, 2005:11).

O modelo proposto pelo projeto InterPARES sugere igualmente uma adaptação da norma OAIS, constituindo-se num espectro mais reduzido da mesma (Barbedo, 2005:12). O projeto InterPARES refere-se a modelos aplicáveis a situações distintas: *Any solution to digital preservation problems is situation specific, and must be devised by preservers taking into account* (InterPARES, 2007:1). Num dos estudos efetuados no âmbito do projeto, desenvolvido por Pontevople e Salza, são definidos diferentes

---

<sup>59</sup> Salientamos as recomendações de Cruz Mundet relativamente aos critérios de escolha para sistema de gestão adequado a uma organização Segundo o autor, deverá consistir num plano sistémico (*interrelacionándolo con otros sistemas de información comparables y compatibles*); adaptável (*que pueda crecer*), e sustentável (*que el contenido, contexto y estructura de los documentos puedan ser mantenidos en el tiempo, de forma predecible y consistente, al margen de los cambios de la tecnología específica utilizada*) (Mundet, 2003:10). Também Maria Manuela Pinto e Malheiro da Silva defendem uma posição semelhante, sendo desejável uma *visão holística que sustentará a estratégia de negócio e que aponta para a criação de um modelo sistémico que permitirá à organização transformar-se desde logo numa organização “aprendente”, a que se seguirá a “organização inteligente” envolvendo a participação activa do gestor de informação, integrado numa equipa multidisciplinar, e pressupondo que entre os recursos organizacionais, sejam eles humanos, materiais ou financeiros, se encontram também os informacionais* (Pinto e Silva, 2005:4).

<sup>60</sup> ISO 14721:2012 – *Space data and information transfer systems -- Open archival information system (OAIS) – Reference model*.

caminhos, mediante manutenção a curto ou longo prazo, mediante o cenário da obsolescência e da perda de informação resultante dos processos de migração e emulação<sup>61</sup>. Os autores vêm como única solução a conversão imediata, em formatos uniformes e normalizados, de forma a permitir um acesso contínuo. As estratégias de preservação são as seguintes (Pontevoipe e Salza, 2009:34-35; 41-42):

- a) As mensagens devem ser convertidas e mantidas no formato RFC 2822/MIME (manutenção a curto e longo prazo);
- b) Todos os anexos devem ser convertidos em ficheiros binários e arquivados com referência e ligação à mensagem original (manutenção a curto prazo);
- c) Os anexos devem ser convertidos em formatos normalizados, mantendo ligação ao documento original (manutenção a curto e longo prazo);
- d) Deve ser mantida uma base de dados de os ficheiros convertidos em formato MIME, em concordância com o mencionado na alínea a) (manutenção a curto prazo);
- e) Devem ser tomadas ações de forma a permitir a disponibilidade do *software* listado, ou formatos equivalentes (manutenção a longo prazo);
- f) Toda a informação inerente à mensagem, formatos originais, e detalhes resultantes da migração e conversão devem ser registados sob a forma de metainformação (manutenção a longo prazo).

Uma outra solução apresentadas para gestão de documentos eletrónicos, com requisitos específicos para administração e arquivo de correio eletrónico é o modelo de requisitos MoReq<sup>62</sup>. O conjunto de serviços do modelo MoReq<sup>63</sup> está em conformidade com a norma ISO 15489-1:2001<sup>64</sup>, transportada para o cenário português através da NP4438-1:2005. Este mesmo conjunto de serviços são composto por vários módulos, flexíveis e adaptáveis a várias áreas funcionais, podendo comportar plataformas específicas para gestão de correio eletrónico (Silva e António, 2012).

---

<sup>61</sup> Os conceitos de «migração» e «emulação» são amplamente citados quando da apresentação de estratégias de preservação de objetos digitais, segundo a definição de Kate Kondayen: *migration moves the information forward from one format to another, (...); emulation recreates the original computing environment in which content was created* (Kondayen, 2015:3).

<sup>62</sup> O modelo MoReq foi já por nós referenciado no capítulo *Estratégia de Gestão e Classificação*.

<sup>63</sup> Referenciamos os diferentes produtos MoReq disponibilizados até à data de hoje: *MoReq (2001); MoReq2 (2005-2008); MoReq2010 (2011); MoReq (2015)* (Garde, 2014:27).

<sup>64</sup> Cf. nota 48.

Ainda relativamente à norma ISO 15489-1:2001, é igualmente importante referenciar as indicações da mesma relativamente à gestão de metadados<sup>65</sup>, como processo intrínseco à gestão documental (Díaz Rodríguez, 2010; Díez Alvite, 2014). A mesma preocupação é espelhada no recurso à estrutura METS (Metadata Encoding and Transmission Standard)<sup>66</sup> e dicionário de dados PREMIS (Preservation Metadata: Implementation Strategies)<sup>67</sup>, em associação a modelos de preservação de objetos digitais, particularmente no campo da preservação da metainformação (APDSI, 2014; Barbedo, 2005; Nunes, 2014).

São várias as recomendações assinaladas, comparativamente à literatura consultada, sendo as supracitadas as que reúnem maior consenso<sup>68</sup>. O conhecimento de cada solução deve ser aprofundado, e de acordo com o plano estratégico da organização na sequência da especificidade de cada ambiente corporativo.

### **I. 2.9. Cópia ou original? O problema da certificação digital**

*In a digital world an original no longer exists because, each recording or representation (on a medium, a screen or a print-out) is a representation or reproduction made by the operating system and application software* (Kondayen, 2015:2).

Referimos agora uma problemática comum aos documentos eletrónicos, colocada frequentemente ao nível de atribuição de validade e autenticidade: a cópia digital, e a validação por meio de assinatura eletrónica, enquanto reconhecimento e validação de um documento como único e autêntico, mediante certificação da mesma por autoridade credenciadora<sup>69</sup>. Encontramos, inclusive, recomendações de preservação relativamente a este instrumento de autenticação, o que revela a

---

<sup>65</sup> Relembramos a importância da metainformação relativamente à documentação de aspetos inerentes a conteúdo, contexto e estrutura do documento.

<sup>66</sup> *Estrutura a qual origina instâncias de documentos em formato XML, que representem a estrutura hierárquica de objetos digitais, e informação descritiva e administrativa associada* (APDSI, 2014:71).

<sup>67</sup> Recomendações de gestão de metadados de documentos assinalados para gestão a longo prazo.

<sup>68</sup> Outras recomendações referentes a gestão de objetos digitais, na sua generalidade: Modelo TRAC/ISO 16363, e DRAMBORA. Referenciamos igualmente alguns sistemas aplicacionais como o repositório digital RODA, desenvolvido pela Universidade do Minho e Keep Solutions, e a aplicação Archivemática.

<sup>69</sup> Cf. *Glossário*.

importância da mesma para utilizações ou consultas futuras: *electronic signatures, associated electronic certificates and details of related certification service providers, should be archived as separate records and linked to the record to which they pertain* (Pontevolpe e Salza, 2009:37). No entanto, e de acordo com a moldura legislativa portuguesa, a assinatura eletrónica pode vir a ter o limite temporal de 5 anos<sup>70</sup>. Nestas condições, em que medida podemos considerar um documento válido e autêntico?

A resposta para esta questão leva-nos um dilema para o qual não foi ainda encontrada solução. Caso uma assinatura eletrónica expire, o documento, doravante, não será mais dotado da validade atribuída pela mesma<sup>71</sup>. Situação semelhante sucede com a cópia de um documento original, autenticado por meio de assinatura. Um documento poderá ser reproduzido por um outro ficheiro; porém, a assinatura não poderá ser objeto de cópia, enquanto instrumento de autenticação de um único objeto (Ramos, 2015), confirmando o documento como um todo indissolúvel (Duranti, 2003). No entanto, Cruz Mundet reconhece que, na execução do processo de gestão documental, é possível reproduzir um documento na qualidade de «cópia original»: *la renovación genera una reproducción completa tanto del contenido como de los elementos formales de un documento, la cual puede ser considerada copia fidedigna del original* (Mundet, 2003:8). Podemos deste modo concluir que poderá ser considerada a criação de cópias originais em sequência do processo de preservação documental, ficando porém por definir o nível de autenticidade e validade legal a atribuir a estas reproduções documentais.

#### **I. 2.10. A mensagem enquanto prova digital: a perspetiva legal portuguesa**

*Muitos aspetos relacionados com o mundo cibernético merecem uma acuidade especial por se tratarem de situações em constante evolução* (Ramos, 2011:28).

---

<sup>70</sup> Decreto-Lei n.º 88/09, de 9 de Abril.

<sup>71</sup> Também o autor Paulo Ferreira coloca questão semelhante: *Produzindo-se uma assinatura eletrónica dentro do período de validade de uma entidade certificadora, o que acontece se não é renovada a sua autorização à entidade? O que acontece, em termos de regime jurídico da vida da assinatura digital? Eis uma questão que caberá ao legislador responder.* (Ferreira, 2014:12). Já Pontevolpe e Salza recomendam que *certificates should be checked against the revocation lists to assess their validity at the time the message was captured* (Pontevolpe e Salza, 2009:37).

De acordo com Armando Dias Ramos, constitui-se em prova digital *toda a informação passível de ser obtida ou extraída de um dispositivo eletrónico (local, virtual ou remoto) ou de uma rede de comunicações* (cit. por Ramos, 2015:6). As características diferenciadoras justificaram a estipulação de um regime específico para a realidade eletrónica. Neste sentido, assinalamos o tratamento dado pela jurisprudência às mensagens de correio eletrónico, por meio dos diplomas legais aplicáveis, nomeadamente através da Lei do Cibercrime (Lei n.º 109/2009, de 15 de setembro) e Artigo 189.º da Lei nº 48/2007 de 29 de agosto do Código de Processo Penal. Estes diplomas regulamentam a captura de mensagem, porém, segundo critérios diferentes: o citado Artigo 189.º *opera uma extensão do regime das escutas telefónicas ao correio eletrónico, apesar de se tratarem de duas realidades distintas: a palavra falada e a palavra escrita* (Morais, 2014:10). Uma vez que reporta ao momento em que a informação circula pelas redes de comunicação eletrónica, as dúvidas interpretativas surgem no momento em que a circulação cessa, e mensagem se encontra já armazenada num determinado terminal informático. Já o Artigo 17º da Lei do Cibercrime<sup>72</sup> é aplicável a mensagens que se encontrem já armazenadas em sistema informático. Importa porém notar que a jurisprudência não é unânime relativamente ao *regime aplicável às comunicações informáticas já transmitidas e recebidas mas que ainda não tenham sido abertas pelo recetor*<sup>73</sup> (Antunes, 2014:85). O resultado prático da aplicação destes dois diplomas revela duas realidades para o mesmo documento, mediante dois momentos distintos de captura: apreensão de correspondência (Lei do Cibercrime) e interceção de troca de mensagens (Código de Processo Penal). De igual forma, são aplicadas às mensagens de correio eletrónico extensões do regime inerente a duas formas comunicacionais diferentes: as chamadas telefónicas e a correspondência tradicional. Finalmente, e no que respeita à validade do «recibos de leitura» associados a algumas mensagens<sup>74</sup>, o envio deste comprovativo é gerado automaticamente pelo sistema do programa informático, sem qualquer intervenção do destinatário, não sendo por isso considerada uma mensagem gerada ou enviada pelo mesmo (Ramos, 2011:39).

---

<sup>72</sup> Importa ainda referir que Artigos 34º e 35º da mesma Lei referem a proteção de metadados.

<sup>73</sup> *Relembramos a impossibilidade de determinar quando é que uma mensagem eletrónica foi lida ou não (...) existindo sempre a possibilidade de marcar a mensagem como «não lida»* (Ramos, 2011:47).

<sup>74</sup> Alguns serviços não permitem o envio destas mensagens, como, por exemplo, o *webmail*.



## **Parte II - INVESTIGAÇÃO EMPÍRICA**

### **Capítulo 1.: Processo de recolha de dados e caracterização a amostra**

Nesta segunda parte do trabalho recuperamos os objetivos propostos nos capítulos iniciais, por meio de investigação empírica. Especificam-se alguns tópicos identificados previamente, por meio da revisão de literatura, tais como a abrangência, dimensões de utilização do correio eletrónico, e metodologias de gestão e organização seguidas (impostas ou arbitrárias) pelos colaboradores da empresa.

Conforme explicitado nos capítulos introdutórios ao presente trabalho, o questionário por inquérito foi distribuído em função de uma categoria profissional com participação ativa, no decorrer das suas tarefas, na produção e receção de documentação empresarial. Neste caso concreto, seleccionámos grupos de secretariado, tendo sido o mesmo inquérito distribuído através de dois grupos profissionais de secretariado de destaque no panorama nacional pelos seus associados inscritos: o grupo Great Assistants e a associação ASP<sup>75</sup>. Num universo de 546 indivíduos, foi-nos possível apurar 129 respostas (24%).

Tentaremos ainda estabelecer alguns paralelismos com os estudos e questionários que serviram de base a este inquérito, embora nos termos de uma comparação parcial, em virtude do tamanho diferenciado das amostras, dos diferentes âmbitos, e metodologias distintas.

#### **II. 1.1. Caracterização do universo inquirido**

A primeira parte do questionário incide sobre dados de caracterização. Do universo dos inquiridos, 77% são do sexo feminino, e 23% do sexo masculino (N=129), observando-se a amostra entre os 22 e os 65 anos, com uma média de idade de 37 anos. Nas habilitações literárias, 43% tem formação pós-graduada, seguindo-se licenciatura com 36%, tendo 20% dos inquiridos habilitações ao nível dos estudos secundários. Os inquiridos desempenham maioritariamente funções na área da Educação e Formação (32%), Serviços de Consultoria (26%) e Serviços Públicos (10%). A

---

<sup>75</sup> Cf. Subcapítulo 1.1.6: *Metodologia e procedimentos da investigação empírica*.

maioria trabalha em grandes empresas (54%), sendo que 22% desempenham funções em médias empresas. Apenas 19% se encontram em pequenas (ou micro) empresas.

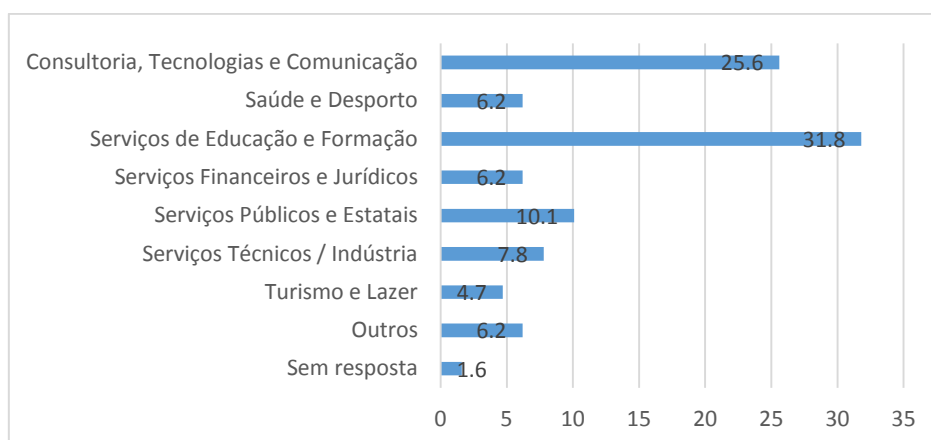


Gráfico 1. Área de atividade dos inquiridos

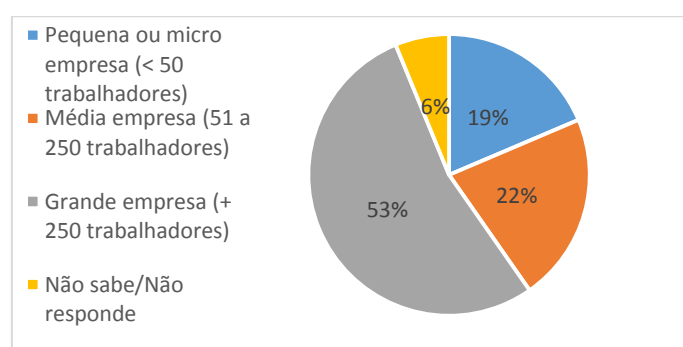


Gráfico 2. Dimensão da empresa onde exercem funções

As respostas obtidas revelaram-se em orientações particulares, numa ótica pessoal, ainda que observadas e contextualizadas no âmbito profissional. Não foi solicitado aos inquiridos uma posição ou leitura institucional, ou esclarecimentos em representação da empresa, mas antes uma leitura das situações e experiências ocorridas no exercício de funções de uma profissão (secretariado). Foi ainda solicitado aos inquiridos resposta ao questionário apenas no caso de se encontrarem empregados na altura da divulgação, uma vez que se pretendia retratar situações ocorridas no momento atual, de forma a obter dados com a maior atualização possível. O facto de a divulgação ter sido realizada por meio de associações profissionais permitiu salvaguardar este contexto e âmbito corporativo, permitindo uma maior liberdade de respostas sem associações institucionais diretas, e uma transversalidade

de informação relativa a vários setores e dimensões organizacionais, conexos por meio de uma categoria profissional. Finalmente, sendo o objeto de estudo um instrumento comunicacional que, ainda em ambiente corporativo, tem como característica associada uma gestão de caráter mais pessoal, pareceu-nos ser esta uma opção vantajosa e profícua para os fins do estudo apresentado.

## Capítulo 2.: Análise e definição de dados

### II. 2.1. Produção e receção

Na segunda parte, o questionário aborda questões relacionadas com a produção e receção de mensagens. Os dados obtidos permitem-nos observar que 64% dos inquiridos recebe, em média, 11 a 50 mensagens de correio eletrónico/dia. Nas mensagens enviadas, os números relativamente ao grupo 11 a 50 mensagens/dia são semelhantes ao do grupo anterior, com 64% dos inquiridos.

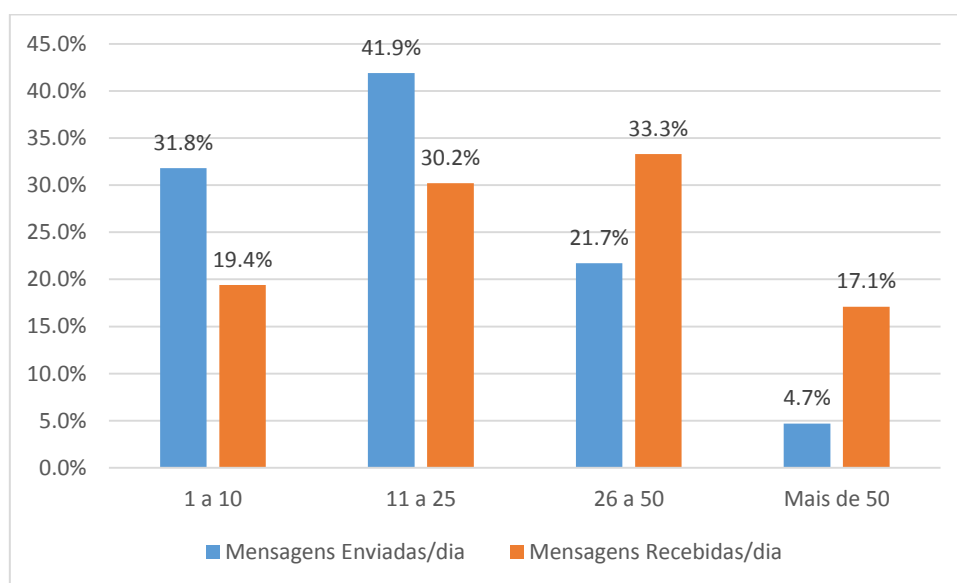


Gráfico 3. Mensagens recebidas / enviadas

Os dados indicam que são recebidas mais mensagens do que enviadas, pois 50% das pessoas refere receber mais de 25 mensagens por dia, enquanto apenas 25%

refere enviar este número de mensagens. Barry Gill (Gill, 2013)<sup>76</sup> assinala que são enviadas, em média, 11680 mensagens de correio eletrónico por ano, a um funcionário de uma empresa (c. 50 mensagens por dia)<sup>77</sup>, o que se enquadra numa utilização significativa e, como veremos posteriormente, preponderante da tipologia em estudo, a nível global. Este número é consistente com os nossos dados, pois o intervalo 26 a 50 mensagens recebidas/dia apresenta-se como a frequência maioritária (33%).

Quando inquiridos sobre tempos de resposta, 83% indicou demorar até 30 minutos para ler uma nova mensagem, sendo que 50% dos inquiridos afirmou ler uma nova mensagem até 10 minutos depois da receção. Encontramos valores semelhantes nos dados indicados por David Kelleher (Kelleher, 2013)<sup>78</sup>, com 63% dos inquiridos a ler e providenciar resposta a mensagens entre 15 a 30 minutos após receção das mesmas.

<b>Tempo até à leitura de uma nova mensagem</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
<b>1 a 10 minutos</b>	64	49,6%
<b>11 a 30 minutos</b>	43	33,3%
<b>31 minutos a 1 hora</b>	15	11,6%
<b>1 a 4 horas</b>	6	4,7%
<b>4 a 8 horas (1 dia útil)</b>	1	0,8%
<b>Total</b>	129	100,0%

Tabela 1. Tempo de leitura de nova mensagem

Na questão sobre o tempo dispensado para leitura e envio de mensagens/dia, 74% dos inquiridos atribuem até 3 horas/dia para leitura e envio de mensagens, ou seja, cerca de um terço do tempo trabalhado/dia. Barry Gill (Gill, 2013) indica valores semelhantes com base numa média de 3,8 horas/dia na utilização de correio eletrónico.

Para efeitos de comparação, solicitou-se aos inquiridos que avaliassem o envio de correio postal e fax. Dadas as quantidades mais reduzidas, comparativamente à documentação produzida eletronicamente, solicitou-se uma avaliação semanal. Assim, 40% dos inquiridos envia 1 a 10 objetos postais por semana, sendo que 37% dos

<sup>76</sup> Segundo uma amostra de 2.600 funcionários em empresa situadas nos E.U.A., Reino Unido e África do Sul. Fazemos notar que esta comparação só poderá ser feita em termos parciais, em virtude do tamanho diferenciado das amostras, e dos diferentes âmbitos e metodologias empregues.

<sup>77</sup> Considerando 232 dias úteis por ano, ou seja, 11 meses de trabalho.

<sup>78</sup> De acordo com uma amostra de 503 funcionários em empresas situadas nos E.U.A.

inquiridos indicou que não envia correio físico. Na avaliação da recepção de correio postal, 30% não recebe correio físico; 40% recebe até 10 objetos/semana.

Quantidade, por semana	Correio postal	
	Enviado (%)	Recebido (%)
<b>0</b>	48 (37.2%)	39 (30.2%)
<b>1 a 10</b>	52 (40.3%)	52 (40.3%)
<b>11 a 25</b>	13 (10.1%)	16 (12.4%)
<b>26 a 50</b>	6 (4.7%)	6 (4.7%)
<b>Mais de 50</b>	8 (6.2%)	15 (11.6%)
<b>Não sabe</b>	2 (1.6%)	1 (0.8%)
<b>Total</b>	129 (100.0%)	129 (100%)

Tabela 2. Correio postal enviado por semana

Na referência à utilização de fax, 85% indica não enviar documentação através dessa mesma tecnologia.

Em seguida, propusemo-nos avaliar o modo de organização das mensagens de correio eletrónico dos utilizadores questionados. Assim, 88% organizam as mensagens por meio de pastas, embora apenas 28% tenha admitido arquivar as mesmas.

Como organiza as mensagens de correio eletrónico?	n	%
<b>Em pastas específicas</b>	114	88,4
<b>Arquiva mensagens antigas</b>	36	27,9

Tabela 3. Organização das mensagens de correio eletrónico

Este número é ligeiramente superior ao indicado por David Kelleher (Kelleher, 2013), segundo o qual, e com base na amostra já mencionada, 62% dos inquiridos organiza as suas mensagens por meio de pastas específicas, e 29% indicou arquivar mensagens. Em ambos os casos, é revelada uma tendência para organizar mensagens de uma forma autónoma e pessoal, em prejuízo do arquivo das mesmas.

Ainda de acordo com o tema da produção e recepção de mensagens, apurámos que 44% dos inquiridos colabora numa empresa com sistema de gestão de documental direcionado para mensagens de correio eletrónico. 56% indicou não ter acesso ou

desconhecer a existência de um sistema de gestão documental. Embora não tenhamos dados concretos sobre a especificidade de um SGD por meio da análise do questionário aplicados aos nossos inquiridos, 83% dos inquiridos pela Smarsh (SMARSH, 2014)<sup>79</sup> sugerem ser criticamente importante a implementação de um sistema de gestão documental que integre toda a documentação produzida e assimilada pela empresa, independentemente do formato, e de forma a contextualizar informação.

## II. 2.2. Normalização e utilizações alternativas de uso e gestão das mensagens

A primeira questão da terceira parte do inquérito alude a utilizações alternativas do correio eletrónico, para além do envio de mensagens. Desta forma, dois terços dos inquiridos admitiram utilizar o sistema de correio eletrónico para guardar contactos e informações, enquanto que 47% indicou utilizar as mensagens para guardar ficheiros. Neste contexto, David Kelleher (Kelleher, 2013) indica que 58% dos inquiridos pela GFI utilizam mensagens para guardar algum tipo de informação que necessitem no futuro. Já Barry Gill (Gill, 2013) indica-nos que 59% dos seus inquiridos assinalou o correio eletrónico como uma ferramenta para pesquisa de informação.

No modelo de acesso às mensagens, 86% acede às mensagens por meio de *software* específico (como, por exemplo, *Outlook* da *Microsoft*), enquanto que 31% acede por meio de *webmail* empresarial.

Política de salvaguarda e recuperação de mensagens	n	%
Sim, com recuperação e salvaguarda de informação dentro de um período de tempo limitado	58	45,0
Sim, com recuperação e salvaguarda de informação sem limite de tempo associado	23	17,8
Não	7	5,4
Não sabe/Não responde	41	31,8
Total	129	100,0

Tabela 4. Política de salvaguarda e recuperação de mensagens de correio eletrónico

<sup>79</sup> De acordo com uma amostra de 283 funcionários em empresas de serviços financeiros, situadas nos E.U.A.

Quando questionados sobre pesquisa e reintegração de informação, 63% dos inquiridos tem acesso a um sistema de recuperação de mensagens.

Nas questões inerentes a orientações e normalização para criação e gestão de mensagens de correio eletrónico, 47% dos inquiridos indica ter acesso a regulamentos internos. Quando inquiridos sobre a atribuição de gestão e seleção de mensagens de correio eletrónico, 58% indicou a existência dessa função na empresa. Assinalamos novamente o estudo efetuado pela Smarsh, segundo o qual a importância da implementação de procedimentos ao nível da criação, receção e gestão de mensagens de correio eletrónico é visível pelo número elevado de coimas recebidas pelas empresas dos inquiridos, no curso das auditorias realizadas para o efeito (SMARSH, 2014).

Relativamente à assinatura digital, apenas 30% dos inquiridos assinalou dispor deste instrumento de validação. Relembramos, conforme explanado no subcapítulo 1.2.9., que tais instrumentos de validação, como assinatura e encriptação, permitem às organizações obter a garantia de validade documental e legal necessária a aspetos jurídicos e administrativos que assim o exijam, decorrentes das suas atividades<sup>80</sup>, atribuindo-se assim validade aos próprios atos desenvolvidos pelas organizações, materializados por meio do documento acreditativo e de índole legitimadora (Díaz Rodríguez, 2010). No que se refere à solicitação ou envio de comprovativos de receção e leitura de mensagens, comumente conhecidos como «recibos de leitura», 16% dos inquiridos assinala que solicita sempre comprovativo de entrega/leitura, enquanto 61% indica que solicita apenas em situações específicas. Quando inquiridos sobre envio dos mesmos comprovativos, quando solicitados, 43% afirmou enviar apenas em situações específicas. Sobre a possibilidade de guardar recibos de entrega/leitura, apenas 12% guarda sempre as mensagens automáticas solicitadas. O envio dos chamados «recibos de leitura» resulta, em muito, da disponibilidade do recetor, o que, à partida, poderá ser um bloqueio à confirmação de receção da mensagem por parte de outrem. Por outro lado, nem todos os sistemas permitem emissão, ou mesmo

---

<sup>80</sup> Fiona Celorrio apresenta outras estratégias para garantia de validade e confidencialidade do documento, como controlo dos servidores de correio, controlo dos servidores de rede, sistemas de cópia de segurança, controlo da modificação de informação e atualizações do sistema (Celorrio, 2010).

solicitação deste mecanismo, como é o caso dos *webmails*, empresariais ou gratuitos (Ramos, 2011).

	Recibos de leitura/entrega		
	Pede (%)	Envia, quando solicitados (%)	Guarda (%)
<b>Sim, sempre</b>	21 (16,3%)	45 (34,9%)	15 (11,7%)
<b>Sim, em situações específicas</b>	78 (60,5%)	55 (42,6%)	59 (46,1%)
<b>Não</b>	30 (23,3%)	29 (22,5)	54 (42,2%)
<b>Total</b>	129 (100,0%)	129 (100,0%)	128 (100,0%)

Tabela 5. Comprovativos de leitura e entrega de mensagens

Em termos de impressão, ou seja, transferência da mensagem para suporte físico, 79% assume imprimir mensagens de correio eletrônico, embora apenas 26% indique fazê-lo recorrentemente.

Costuma imprimir mensagens de correio eletrônico?	n	%
<b>Sim, com regularidade</b>	33	26,0
<b>Sim, exceccionalmente</b>	67	52,8
<b>Não</b>	27	21,3
<b>Total</b>	127	100,0

Tabela 6. Impressão de mensagens de correio eletrônico

Nas alternativas à utilização de sistema de correio eletrônico, e para além dos já mencionados correio postal e fax, solicitámos uma avaliação de utilização de meios como telefone (95%), redes sociais (45%), *instant messaging*, como, por exemplo *Gtalk*, da *Google* (40%), SMS on-line (37%), rede VOIP (24%), *conference call* (48%) e videoconferência (52%). De igual forma, e com base nos dados disponibilizados por Barry Gill (Gill, 2013), o correio eletrônico observa o maior número de utilizadores (100%), seguido pela comunicação através de redes sociais e *blogs* (15%), mensagens instantâneas (10%), e plataformas internas de comunicação em tempo real (6%). Já o estudo desenvolvido pelas GFI, por David Kelleher (Kelleher, 2013) indica que, e apesar da utilização global do correio eletrônico na empresa, 28% dos inquiridos utiliza o telefone de forma destacada, face a todos os outros meios disponíveis, enquanto que 6% prioriza a troca de mensagens em tempo real.



## II. 2.3. Utilização do correio eletrónico empresarial: recorrência e variações

Recuperando algumas das ideias apresentadas na Revisão Bibliográfica (Capítulo 1.2.) a utilização do correio eletrónico é, atualmente, intrínseca à atividade empresarial. Não nos sendo possível, através dos dados apresentados, averiguar a extensão ou tipificação das variações que a utilização deste meio comunicacional poderá ter introduzido na esfera da comunicação empresarial, podemos observar que se trata de um modo comunicacional bastante recorrente<sup>81</sup>. A esfera global que caracteriza o processo comunicacional na sociedade de hoje tem como elemento-chave a comunicação digital (Gonçalves, 2010), através da internet, inserindo-se neste campo o papel mediador da mensagem eletrónica, em particular no contexto empresarial.

Conscientes de que a amostra estudada dar-nos-á uma leitura segmentada e parcelar de uma utilização muito mais vasta, o contexto selecionado e os dados recolhidos permitem-nos efetuar algumas leituras e detetar particularismos próprios de segmentos profissionais que trabalham diariamente com recurso ao correio eletrónico. Os dados permitem-nos verificar que a totalidade dos inquiridos que utiliza o correio eletrónico no decorrer da sua atividade profissional, sendo que 95% destes utilizam, igualmente, o telefone. Destacamos este meio comunicacional por ser o único que demonstra valores relevantes, face a todos os outros meios concorrentes assinalados. É-nos ainda possível verificar que todas as pessoas que não usam telefone são as que enviam mais de 25 mensagens/dia; contudo, esta diferença não é considerada estatisticamente significativa.

Mensagens enviadas/dia	Utiliza telefone?		Valor p
	Sim (%)	Não (%)	
Até 25	89 (72,4%)	6 (100%)	0,133
Mais de 25	34 (27,6%)	0 (0%)	
Total	123 (100%)	6 (100%)	

Tabela 7. Utilização de telefone / Envio de mensagens de correio eletrónico

<sup>81</sup> *Email clearly has the potential to speed up communication* (Ramsay e Renaud, 2011:588).

Ainda assim, poderemos inferir que o correio eletrónico é o meio de comunicação mais utilizado, evidência já apresentada e aplicada à análise do ambiente organizacional no estudo *Evolution of Conversations in the Age of Email Overload* (Farshad *et al.*, 2015), onde o correio eletrónico é apresentado como uma ferramenta comunicacional onnipresente, nas interações laborais. De igual forma, Sinn, Syn e Kim indicam que a troca de mensagens de correio eletrónico tornou-se um método de comunicação muito popular na troca de informação valiosa entre indivíduos (Sinn, Syn e Kim, 2011).

De acordo com os resultados já expostos, e relativamente ao número de mensagens enviadas/recebidas por dia (Cf. Tabela 1.), 50% dos nossos inquiridos indicou receber mais de 25 mensagens por dia, sendo que os resultados apresentados por Barry Gill (Gill, 2013) indicam que o funcionário de uma empresa receberá, em média, 50 mensagens por dia. Este volume de informação recebida contrasta com o volume de informação recebida por outras vias. O correio eletrónico oferece uma grande comodidade em termos de comunicação, pelas componentes mais pessoal<sup>82</sup> e célere, razão pela qual os formatos tradicionais, como as cartas, deram lugar a este, e outros novos métodos de comunicação (Sinn, Syn e Kim, 2011). Esta celeridade traduz-se, ela própria, num fator fulcral para a crescente importância que o correio eletrónico adquiriu, transformando tempos de ação e resposta nas instituições (Rodrigues, Flores e Rocco, 2014). Desta forma, é-nos possível apurar uma forte propensão à utilização do correio eletrónico em detrimento dos outros veículos comunicacionais disponíveis, à semelhança das conclusões enunciadas por Booth, Fowel e Thomas: *[E-mail] had become their main tool of communication and has largely superseded the use of telephone and paper correspondence* (Booth, Fowler e Thomas, 2007:1). No entanto, encontramos uma referência interessante segundo o estudo conduzido por David Kelleher (Kelleher, 2013), onde é indicado que 28% dos inquiridos continua a considerar o telefone como instrumento comunicacional preferencial, em ambiente corporativo.

---

<sup>82</sup> Relembramos as considerações de Force e Goh, os quais referem que, mais do que o observável em qualquer outro formato comunicacional escrito, os utilizadores de correio eletrónico operam um maior e mais pessoal controlo dos registos por si produzidos ou rececionados (Force e Goh, 2013).

Mensagens enviadas/dia	Número de correio postal (físico) enviado/ semana			Valor p
	0 (%)	1 a 10 (%)	> 10 (%)	
<b>Até 25</b>	29 (60,4%)	42 (80,8%)	22 (81,5%)	<b>0,039</b>
<b>Mais de 25</b>	19 (39,6%)	10 (19,2%)	5 (18,5%)	
<b>Total</b>	48 (100,0%)	52 (100,0%)	27 (100,0%)	

Tabela 8. Envio de correio físico / Envio de mensagens de correio eletrônico

Consideremos o exemplo do correio postal: 38% dos inquiridos afirma nunca recorrer ao envio de correio físico, enquanto que 41% afirma utilizar o mesmo, para envio de 1 a 10 itens por semana. Apenas 21% indica envio superior a 10 itens/semana.

Se compararmos com a utilização semanal de correio eletrónico, poderemos verificar que existe uma tendência significativa para reduzir ou eliminar a utilização de correio postal quanto maior for o envio de mensagens por meio de correio eletrónico, sendo assim possível confirmar o correio eletrónico como o meio comunicacional utilizado com maior frequência:

Meios de comunicação	n	%
Correio eletrónico	129	100,0%
Telefone	123	95,3%
Correio postal	69	62,2%
Videoconferência	63	51,6%
Conference Call	59	47,6%
Redes Sociais	58	45,0%
Instant Messaging	50	39,7%
SMS via net	47	37%
VOIP	29	23,6%
FAX	19	14,7%

Tabela 9. Utilização de meios de comunicação em ambiente empresarial

A assinalada utilização na ordem dos 100% é igualmente observável no estudo da Markest sobre hábitos digitais (Nova Expressão e Marktest, 2015), estudo o qual incidiu sobre utilização profissional e pessoal de meios digitais. De referir ainda os

estudos efetuados pelo INE, relativos à *Proporção de empresas com 10 e mais pessoas ao serviço que utilizam correio electrónico*<sup>83</sup>, segundo os quais é observável um acréscimo de utilização de serviços de correio eletrónico nas pequenas empresas entre 2010 e 2012, dos 91% para 95%, respetivamente, enquanto que era já observável uma utilização de 100% nas médias e grandes empresas.

Na utilização de correio eletrónico *per se*, observa-se um maior número de mensagens recebidas face às enviadas (Cf. Gráfico 3). Relembramos que um envio pode comportar diversos destinatários, e que uma conversa poderá ter diversos *feedbacks*, tendo sido a mensagem de origem veiculado por um único indivíduo, o que poderia explicar a diferença espelhada pelos dados. Alguns autores, como Valérie Auclair ou Brad Houston (Auclair, 2011; Houston, 2008) referem este problema numa perspetiva de captura e preservação, o que nos leva a considerar a forma como deverá ser regulamentada a captura e reutilização de informação incluída na seguimento de uma troca de mensagens, onde é possível incluir vários destinatários, e, por vezes, sem haver possibilidade de acompanhar essa continuidade de respostas, caso alguns dos destinatários sejam retirados no decorrer da conversa.

Mensagens recebidas/dia	Mensagens enviadas/dia		Valor p
	1 a 10 (%)	Mais de 10 (%)	
<b>Até 25</b>	36 (87,8%)	28 (31,8%)	0,000
<b>Mais de 25</b>	5 (12,2%)	60 (68,2%)	
<b>Total</b>	41 (100,0%)	88 (100,0%)	

Tabela 10. Envio / Receção de mensagens de correio eletrónico

Segundo Barry Gill (Gill, 2013) 42% das mensagens recebidas serão essenciais ou críticas, o que indicaria que 58% da informação recebida não seria, à partida, material para captura, e posterior arquivo. Esta preocupação é partilhada por Jordi Serra, o qual indica que, em ambiente empresarial, é comum mensagens de valor irrelevante circularem lado a lado com mensagens (e anexos) de valor crítico ou confidencial para a organização (Serra, 2007), o que justifica a importância da

<sup>83</sup> (INE, 2013).

integração das mensagens num SGD, bem como implementação de procedimentos na organização.

Nas questões onde se pretende abordar a instantaneidade da circulação de informação observámos que 83% indica que lê uma nova mensagem nos primeiros 30 minutos após receção, com 91% assinalando que considera adequado como tempo de resposta até 1 dia útil. Se considerarmos que a integração das mensagens de correio eletrónico nos circuitos comunicacionais da empresa dotou a unidades corporativas de maior celeridade nos processos de troca de informação, será igualmente visível o aumento de volume de mensagens de correio eletrónico registado ao longo dos anos. Este facto estará na origem do conceito de *information overload*, segundo o qual o utilizador tem a perceção de que recebe mais mensagens do que as que lhe é possível gerir de forma eficaz. Neste contexto, demonstra que a sobrecarga de mensagens tem efeitos adversos, resultando numa taxa de resposta menor em relação à fração de mensagens recebidas, por parte dos utilizadores (Farshad *et al.*, 2015).

<b>Quanto tempo demora até ler uma nova mensagem?</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
<b>1 a 10 minutos</b>	64	49,6%
<b>11 a 30 minutos</b>	43	33,3%
<b>Mais de 30 minutos</b>	22	17,1%
<b>Total</b>	129	100,0%

<b>Qual o tempo médio adequado para receção de resposta?</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
<b>Até 30 minutos</b>	18	14,2%
<b>Até 4 horas</b>	42	33,1%
<b>Até 1 dia útil</b>	56	44,1%
<b>Mais de 1 dia útil</b>	11	8,7%
<b>Total</b>	127	100,0%

Tabela 11. Tempo de leitura de nova mensagem/ Tempo expectável para receção de uma resposta

Os tempos de leitura/resposta assinalados nos estudos de David Kelleher (Kelleher, 2013) e Barry Gill (Gill, 2013) enquadram-se em alguns dos dados por nós apontados. O estudo de Kelleher indica que 63% dos utilizadores lê e responde a mensagens até 30 minutos após receção, enquanto que Gill indica uma média de 3,8 horas/dia despendidas na leitura e resposta a mensagens de correio eletrónico.

## **II. 2.4. Gestão de mensagens de correio eletrónico**

A gestão da informação corporativa produzida e recebida é fundamental para registo de decisões e processos inerentes aos sistemas de negócios, mas também para memória e contexto das atividades desenvolvidas. A definição de funcionalidades, identificação de procedimentos e especificidades das unidades orgânicas, bem como identificação das funções atribuídas aos colaboradores são pontos essenciais para posterior determinação de normalização, procedimentos e mecanismos de controlo da informação produzida e rececionada.

Justifica-se assim a preocupação relacionada com a organização, captura e preservação da informação a reter, segundo a seleção desenvolvida pela empresa. No âmbito deste processo, a organização de mensagens de correio eletrónico passa, numa primeira instância, e consoante níveis de autonomia dependentes de regulamentos e procedimentos internos (caso existam), na captura e organização desenvolvida pelos emissores/recetores, que podem optar por uma orientação mais pessoal, numa dinâmica mais imediata e alargada da gestão e controlo da informação veiculada por meio das mensagens de correio eletrónico. É essencial que os arquivistas mantenham uma relação próxima com o suporte executivo, a fim de apurar processos e resultados, definindo responsabilidades necessárias à salvaguarda e preservação da documentação, constantemente articuladas e comunicadas a esses mesmos suportes. Este trabalho de pesquisa deverá ser seguido por uma triagem e classificação da documentação produzida, uma vez mais, mediante uma relação próxima com os produtores (Force e Goh, 2013). Os arquivistas devem assim estar presentes em todas as iniciativas de gestão e conservação dos documentos eletrónicos, não se subtraindo a sua relevância perante processo ou meios de carácter mais tecnológico (Serra, 2007).

Porém, uma das particularidades do correio eletrónico já enunciadas é a forma como o utilizador expressa um maior controlo das mensagens por si produzidas ou rececionadas. Ironicamente, este fator, o qual poderá constituir-se numa vantagem ao proporcionar uma classificação e contexto quase imediata do utilizador do documento produzido/rececionado, poderá igualmente revelar-se numa desvantagem perante a possibilidade de uma maior desorganização e descentralização desta tipologia, em

maior escala relativamente ao que é observável na gestão de outra documentação digital, ou mesmo dos documentos em suporte tradicional (Force e Goh, 2013).

Neste contexto, verificamos que 88% dos inquiridos organiza mensagens em pastas específicas. Porém, apenas 28% dos inquiridos afirma arquivar mensagens de correio eletrónico<sup>84</sup>. De igual forma, David Kelleher (Kelleher, 2013) com base na sua amostra, indica que 62% organizam as mensagens em pastas, com 29% dos inquiridos assinalando arquivar mensagens. Esta informação permite-nos observar que a forma mais comum de organização é através de pastas definidas na ótica do utilizador, segundo critérios selecionados pelos próprios, em detrimento de uma estratégia de arquivo (assumido) das mensagens. A razão deste procedimento pode estar não só relacionado com ausência de procedimentos para arquivo, mas também dependente de uma resistência organizacional: *[users] saved everything adopted a strategy of benign neglect. Creating a retention policy for e-mail is often challenging in the organizational environment, and is the major reason behind delays on taking action for e-mail preservation* (Sinn, Syn e Kim, 2011:322).

A vontade organizacional é, aliás, fator de relevo na implementação de uma estratégia de integração das mensagens eletrónicas no sistema documental de uma empresa, e idêntica importância comparativamente a legislação, procedimentos e recursos disponíveis (Auclair, 2011).

Organização de mensagens de correio eletrónico	Empresa com sistema de gestão de mensagens de correio eletrónico		
Em pastas específicas	Sim (%)	Não/ Não Sabe (%)	Valor p
Sim	52 (91,2%)	62 (86,1%)	0,368
Não	5 (8,8%)	10 (13,9%)	
Arquiva mensagens antigas			
Sim	13 (22,8%)	23 (31,9%)	0,251
Não	44 (77,2%)	49 (68,1%)	
Total	57 (100%)	72 (100%)	

Tabela 12. Existência de sistema de gestão de mensagens / Organização de mensagens

<sup>84</sup> No questionário aplicado à amostra por nós selecionada, o conceito “arquivo”, mencionado na questão n.º 10 da segunda parte (b), intitulada «Arquiva e-mails?» foi considerado num contexto mais amplo, pretendendo referir qualquer atividade para salvar o conteúdo armazenado no sistema de correio eletrónico, para referência futura.

Observamos que a existência de um sistema de gestão documental para gestão de mensagens de correio eletrónico não é condicionante assinalável para a organização por meio de pastas. Ambos os métodos de organização/recuperação podem coexistir, assimilando-se que a pesquisa por pastas poderá constituir-se num modo mais rápido e familiar de recuperação, para o utilizador. Porém, e apesar não ser estatisticamente significativo, fazemos notar que 77% dos inquiridos afirma não arquivar mensagens de correio eletrónico apesar da existência de um SGD na sua empresa.

Encontramos valores semelhantes mediante uma comparação da organização e arquivo de mensagens, com outras variáveis. Fatores como a existência de SGD, procedimentos internos ou agentes reguladores para gestão de mensagens parecem não afetar uma organização aparentemente mais pessoal como a gestão por pastas, ou mesmo o processo de arquivo de mensagens. Encontramos, no entanto, uma variável de destaque na tipologia de organização. O género parece ser determinante na opção «gestão por pastas» como 92% das mulheres a optar por esta modalidade, enquanto que apenas 77% dos homens seguem esta opção.

Género	Organiza mensagens em pastas específicas		Valor p
	Sim (%)	Não (%)	
<b>Masculino</b>	23 (20,2%)	7 (46,7%)	<b>0,022</b>
<b>Feminino</b>	91 (79,8%)	8 (53,3%)	
<b>Total</b>	114 (100,0%)	15 (100,0%)	

Tabela 13. Organização de mensagens / Género

A implementação de um SGD não é um fator dispensável, na consideração dos utilizadores, e de acordo com a literatura da especialidade. Segundo o relatório da Smarsh, (SMARSH, 2014) 83% dos inquiridos indica ser muito importante ter um SGD que seja transversal a toda a produção, na empresa. Existe uma perceção de que a negligência na preservação dos conteúdos poderá conduzir à perda da memória coletiva (Pinto e Duarte, 2014). No entanto, observamos que apenas 44% dos nossos inquiridos assinala a existência de um SGD, o que poderá por em causa a salvaguarda e preservação da informação transmitida digitalmente, e de relevância maior para a



organização (Auclair, 2011). A ausência de um SGD não poderá ser colmatada, por exemplo, por um sistema de recuperação de mensagens acessório, como é o caso dos *backups*. Um *backup* terá um tempo limitado de manutenção de mensagens, sem qualquer classificação a elas inerente, e existirá apenas para fins de recuperação em caso de falha de sistema. Algumas empresas utilizam este sistema como forma de recuperação. Conforme assinalado por Booth, Fowler e Thomas, foram registados casos onde as mensagens seriam mantidas por períodos limitados de tempo para fins de continuidade de negócio, facto bastante observável em situações como saída de colaboradores. Porém, não se registava nenhum procedimento de arquivo relativo aquelas mensagens, sendo simplesmente eliminadas após o período pré-definido (Booth, Fowler e Thomas, 2007). Os tempos e formatos de recuperação de mensagens foram por nós abordados no questionário. 96% dos inquiridos afirmaram recuperar mensagens com antiguidade até 6 meses, e 74% afirma recuperar mensagens com antiguidade superior a 1 ano. A diferença de valores é reduzida, o que nos permite observar que existe uma necessidade frequente de recuperação de mensagens mais antigas, no decorrer dos processos administrativos e operacionais da empresa. No entanto, 45% indica ter acesso a um sistema de recuperação de mensagens dentro de um período limitado de tempo (Cf. Tabela 4) o que nos leva a considerar a possibilidade de recuperação por meio de sistemas de *backup*.

Existência de regulamentos para criação e gestão de mensagens corporativas	Empresa com sistema de gestão de mensagens de correio eletrónico		Valor p
	Sim (%)	Não/ Não Sabe (%)	
Sim	35 (61,4%)	25 (34,7%)	<b>0,003</b>
Não/ Não Sabe	22 (38,6%)	47 (65,3%)	
Existência de departamento responsável pela gestão de mensagens corporativas	Sim (%)	Não/ Não Sabe (%)	Valor p
	Sim (%)	Não/ Não Sabe (%)	
Sim	42 (73,7%)	33 (45,8%)	<b>0,001</b>
Não/ Não Sabe	15 (26,3%)	39 (54,2%)	
Total	57 (100%)	72 (100%)	

Tabela 14. Existência de sistema de gestão de mensagens / Existência de regulamentos

Conforme já indicado, 44% dos inquiridos assinala a existência de um SGD com integração de mensagens de correio eletrónico, na empresa onde trabalham. Destes, apenas 61% dizem ter conhecimento de regulamentos internos para criação e gestão de mensagens.

Relativamente à existência de um departamento responsável pela gestão de mensagens de correio eletrónico corporativas, 33% do total dos inquiridos afirma ter acesso a um SGD em conciliação com um departamento, ou cargo responsável pela gestão de mensagens de correio eletrónico. A importância da conciliação destas duas vertentes justifica-se dentro do conjunto de estratégias que assegurem a captura e manutenção de autenticidade dos documentos que se efetivam enquanto registos dos aspetos de negócio (InterPARES, 2007). Neste caso, verificamos que apenas um terço dos inquiridos indica tal conciliação.

Uma terceira vertente da disponibilização de estratégias e planeamento de gestão de informação assume-se na forma de procedimentos, ou requisitos de normalização. Desta forma, observamos uma correlação entre a determinação de procedimentos internos relativos a mensagens de correio eletrónico, e a dimensão da empresa. 59% dos inquiridos que desempenham funções em grandes empresas têm pleno conhecimento de regulamentação interna, em contraste com 41% que afirmam não terem, ou desconheceram a existência de procedimentos. 70% dos colaboradores que se encontram em grandes empresas afirmam ter, na sua empresa, um departamento ou cargo responsável pela gestão de mensagens, tendência a qual regista um decréscimo consoante a menor dimensão da empresa.

A implementação de instrumentos reguladores como procedimentos ou seleção por meio de um serviço responsável terá mais observância em empresas de média ou grande dimensão, logo, com maior abrangência e quantidade de mensagens trocadas, *intra* ou externamente. Esta preocupação poderá encontrar fundamento numa procura de estratégias para seleção de informação de cariz mais relevante, em contraste com a ideia de acumulação, e perante toda a informação produzida e rececionada. Segundo Wei Choo, no meio empresarial, na gestão de normas é fundamental adequar as mesmas às necessidades de informação. Na ausência de

métodos de seleção, a informação na organização poderá não se constituir como uma *fonte de poder*, mas antes como uma *fonte de confusão* (Choo, 2003:39).

Regulamentos para criação e gestão de mensagens corporativas	Dimensão da empresa			Valor p
	<51 trabalhadores	51-250 trabalhadores	>250 trabalhadores	
<b>Sim</b>	5 (20,8%)	11 (39,3%)	41 (59,4%)	<b>0,003</b>
<b>Não/ Não Sabe</b>	19 (79,2%)	17 (60,7%)	28 (40,6%)	
Departamento responsável pela gestão de mensagens corporativas				Valor p
<b>Sim</b>	9 (37,5%)	16 (57,1%)	48 (69,6%)	<b>0,020</b>
<b>Não/ Não Sabe</b>	15 (62,5%)	12 (42,9%)	21 (30,4%)	
<b>Total</b>	24 (100%)	28 (100%)	69 (100%)	

Tabela 15. Existência de regulamentos / Dimensão da empresa

Mais do que a dimensão da empresa, a implementação de um SGD deverá ter em conta os processos internos da mesma, e a especificidade das unidades de negócio. Já a implementação de procedimentos terá um papel fulcral na organização, após implementação de um SGD, considerando igualmente a identificação e estruturação das atividades, abrindo caminho para o estabelecimento de relações entre documentos, gerando categorias e parâmetros intrínsecos a normalização (Díaz Rodríguez, 2010).

## II. 2.5. Acesso e recuperação de mensagens de correio eletrónico

O carácter informal das mensagens e a sua constante utilização no decorrer da atividade profissional poderá colocar algumas hipóteses de utilizações alternativas ao sistema de correio eletrónico para além do envio e troca de informação. No que concerne a utilizações alternativas, 64% atribui outras utilizações ao correio eletrónico empresarial, para além do envio de mensagens, nomeadamente:

Utilizações alternativas	n	%
<b>Contactos e informações</b>	89	69,0%
<b>Anotações e lembretes</b>	69	53,5%
<b>Guardar ficheiros</b>	61	47,3%

Tabela 16. Utilizações alternativas do correio eletrónico

Tal utilização poderia, efetivamente, dificultar uma classificação e decisão sobre a captura de mensagens (Auclair, 2011), uma vez detetada uma utilização que não uma troca de informação nos moldes tradicionais. Porém, não verificamos correlação entre utilização alternativa das mensagens de correio eletrónico e a implementação de regulação ou normalização das mesmas. Poderá registar-se uma utilização alternativa do correio eletrónico, apesar da existência de procedimentos relativos ao mesmo.

Utiliza o correio eletrónico profissional apenas para troca de correspondência?	Existência de regulamentos para criação e gestão de mensagens		Valor p
	Sim (%)	Não/Não sabe (%)	
Sim	20 (33,3%)	25 (36,8%)	0,685
Não	40 (66,7%)	43 63,2%)	
Total	60 (100%)	68 (100%)	

Tabela 17. Existência de regulamentos / Utilizações alternativas

Estas indicações estão em conformidade com outros estudos efetuados, perante questões semelhantes. David Kelleher (Kelleher, 2013) indica que 58% dos seus inquiridos assinala utilizar o correio eletrónico para guardar e recuperar ficheiros. Já Barry Gill (Gill, 2013) assinala que 59% dos utilizadores recorre ao correio eletrónico como instrumento de recuperação de informação<sup>85</sup>. Sendo o correio eletrónico um sistema que permite a transmissão de vários tipos de ficheiros (InterPARES, 2007) é por isso comum verificar casos em que o mesmo assume um papel de sistema de recuperação de informação: *half of respondents believe that e-mail reduces the need for other file storage systems – meaning they are using it to archive important documents* (Gill, 2013:8).

Quando questionados sobre impressão, 79% dos inquiridos assinalou imprimir mensagens. Os motivos na origem desta decisão são os mais diversos, com assinalável prevalência de impressão para arquivo físico, análise de conteúdo e portabilidade de informação.

<sup>85</sup> De igual forma: *researchers have identified another notable use of e-mail: as an archiving strategy. Users send themselves important files as attachments, and they use e-mail metadata for preserving, indexing, organizing, and retrieving important data* (Sinn, Syn e Kim, 2011:322).

<b>Motivo</b>	<b>Definição</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Arquivo físico	Para arquivo físico, com outros processos	22	25,6%
Análise de conteúdo	Para leitura mais cuidada, em suporte físico	20	23,3%
Portabilidade da informação	Para efeito de reuniões de trabalho, ou similares	20	23,3%
Efeitos comprovativos	Como confirmação de uma ação ou operação	16	18,6%
Como anexo	Como anexo a outra documentação física	12	14%
Confiança	Ausência de confiança no sistema informático	4	4,7%
Despacho	Para despacho ou validação (física)	4	4,7%
Organização de tarefas	Para uma melhoria na organização de tarefas	2	2,3%

Tabela 18. Recorrência e justificação de impressão de mensagens de correio eletrónico

Em alguns ambientes a mensagem eletrónica poderá ainda ser considerada como mero complemento à informação veiculada por outros meios comunicacionais, como é o caso da documentação em suporte tradicional. Nestes casos, será possível observar a aplicação de procedimentos típicos da gestão de documentação física à documentação digital, mas que não operam na manutenção de nenhum critério de autenticidade, sendo antes necessária a implementação de normalização específica, a par dos procedimentos já instituídos para outras tipologias (Roque, 2014). Verificamos, por meio da nossa amostra, que o motivo mais assinalado para impressão é, precisamente, para integração das mensagens em arquivo físico (25,6%). O documento digital inclui elementos de fiabilidade e integridade distintos, que manifestarão provas de sua integridade, se corretamente mantidos e preservados. A natureza do documento arquivístico não mudou com a sua forma (Duranti, 2003). A dualidade de critérios de preservação deveria conduzir-nos a sistemas mistos, e não à implementação de um único sistema para todos os documentos, independentemente do suporte (Mundet, 2003). A impressão de uma mensagem de correio eletrónico não é apontada como solução para retenção de informação, pois conduz à perda de vínculos e metainformação de contexto, de integridade e valor documental, e ausência de mecanismos de pesquisa ou reutilização (Auclair, 2011; Duranti, 2005; Houston, 2008).

## Capítulo 3.: Reflexão sobre os dados e apresentação de propostas

### II. 3.1. Ganhos da investigação

Após reflexão sobre os resultados obtidos por meio do material empírico, em associação com os fundamentos teóricos enunciados na literatura analisada, consideramos a evidência do correio eletrónico como o instrument comunicacional mais utilizado a nível empresarial. Citando Barry Gill, *E-mail is still worker's most effective collaboration tool* (Gill, 2013:2).

Desta forma, e dada a sua abrangência, será possível identificar nas mensagens trocadas *intra* e interempresas, temas e assuntos resultantes de processos decisórios ou de importância similar, os quais deverão, de acordo com as especificidades e objetivos da empresa e respetivo de arquivo, e segundo uma planificação previamente estabelecida, permanecer na custódia do mesmo, para fins administrativos, probatórios, e enquanto testemunho da política e visão estratégica da estrutura empresarial. Apresentaremos, desta forma, as hipóteses por nós propostas, mediante a enunciação de algumas conclusões resultantes da explanação e observação dos dados obtidos, ao longo da investigação.

Sendo atualmente a mensagem de correio eletrónico o registo escrito empresarial mais imediato e circunstancial, algumas mensagens constituir-se-ão em *itens* a manter e preservar, mediante a sua importância e utilidade no domínio dos processos e da entidade corporativa. De igual forma, a rapidez inerente ao processo de envio e receção de mensagens, evidenciada não apenas por meio da literatura, mas sobretudo através dos dados previamente comentados, acabou por transferir celeridade e abrangência aos processos administrativos e operacionais, com possível transferência para os processos de negócio, tendo sido esta hipótese vinculada na literatura através das referências ao modelo da sociedade da informação e ao conceito de *information overload*.

Perante a evidência da ausência de regulamentação e procedimentos, e sendo a informação um recurso vital para a organização, este facto poderá dotar a empresa de níveis de fragilidade, não somente em termos de manutenção da memória corporativa, mas a nível dos circuitos de negócio e planeamento estratégico, abrangendo igualmente questões como validade administrativa e legal da informação

gerada e rececionada na empresa. Sumarizando, na ausência de meios para regulação e seleção de mensagens a nível corporativo poderemos deparar-nos com uma frágil ou inexistente gestão de uma parte considerável da produção documental produzida e rececionada na empresa, o que conduziria a uma drástica perda de informação de fulcral importância para a mesma, enquanto evidência dos processos e atividades empresariais.

Concluimos assim que, na sua utilização atual em ambiente empresarial, e mediante um processo interno preestabelecido de validação e atribuição de valor relativamente ao conteúdo, uma mensagem de correio eletrónico poderá ser considerada como documento de reconhecido valor arquivístico. Porém, a nossa investigação permitiu-nos observar algumas ocorrências onde se manifesta um cenário potencialmente negativo no processo atribuição de valor arquivístico<sup>86</sup>:

- Casos em que foi assinalada a inexistência de um SGD ou um serviço responsável, entre outros, pela gestão das mensagens eletrónicas;
- Na ausência de SGD, normalização, ou regulamentos internos, não será possível a integração de um planeamento de gestão ao longo de todo o ciclo de vida dos documentos, ou normalização de classificação para fins de recuperação;
- Existência de arquivos constituídos unicamente por documentos em suporte físico, excluindo a documentação em suporte digital, ou integrando a mesma apenas em formato físico, por meio de impressão;
- Gestão pessoal, não coordenada e desintegrada das mensagens corporativas, por parte do colaborador que as cria ou receciona;

Perante estas condicionantes, as quais são assumidas pela literatura como sérios obstáculos à integração, acesso e validade das mensagens de correio eletrónico, é necessário que as empresas assumam a importância de um recurso essencial para o seu desenvolvimento e evolução, implementando um sistema de gestão documental onde seja possível a integração das mensagens eletrónicas, em concordância com os critérios específicos de gestão e manutenção de integridade, criação de

---

<sup>86</sup> Relativamente à enunciação de tópicos demonstrativos da situação descrita, utilizaremos como modelo de referência alguns pontos recuperados das *Recomendações para a gestão de documentos de arquivo electrónicos. Modelo de Requisitos para a Gestão de Arquivos Electrónicos*, publicadas por IAN//TT e II (Henriques *et al.*, 2002:6).

regulamentação e normalização para fins de captura e classificação das mensagens, a par do desenvolvimento de ações de formação aos colaboradores, instruindo todos os departamentos da empresa, nos seus vários níveis hierárquicos, das ações a desempenhar, mediante os modelos de gestão de informação corporativa a aplicar.

## **II. 3.2. Caminhos de pesquisa a desenvolver no futuro**

Pensamos que o tema em destaque não se esgota no estudo que agora apresentamos, antes se podendo constituir como uma primeira abordagem de outros estudos que possam aprofundar alguns dos tópicos apresentados, ou mesmo em paralelo com outros que possam verificar-se como significativos ao assunto.

Consideramos que o trabalho por nós apresentado acrescentou valor ao estudo e teorizações relativas à utilização de mensagens de correio eletrónico por apresentar uma vertente arquivística, documental, centrada na dinâmica empresarial, e tendo em vista objetivos de recuperação, integridade e valor probatório, não apenas para fins administrativos ou jurídicos, mas de igual importância para a memória corporativa. Porém, e mediante os limites enunciados, destacamos outras ações cuja execução seria relevante, no âmbito do tema por nós apresentado:

- Realização de um estudo de âmbito mais alargado, aplicado a empresas, segundo âmbitos regionais ou setoriais, sobre a utilização de correio eletrónico, em conciliação com existência de SGD ou procedimentos de normalização;
- Reflexão sobre resultados obtidos mediante um estudo mais alargado, relativamente ao estado dos arquivos empresariais e seu ajuste à realidade eletrónica;
- Propostas ao nível da adequação da atual legislação às especificidades da documentação eletrónica, em particular à captura e integração das mensagens de correio eletrónico para fins jurídico-legais, bem como clarificação das questões inerentes aos instrumentos de validação, como a assinatura digital;
- Disponibilização de ações formativas, relacionadas com gestão de correio eletrónico, orientadas para todos os quadros empresariais, em parceria com associações industriais, profissionais, e institutos públicos.



## CONCLUSÃO

O presente trabalho foi desenvolvido tendo como ponto de partida a questão: *Na sua utilização atual em ambiente empresarial, poderá uma mensagem de correio eletrónico ser considerada como documento de arquivo?*

Nas primeiras páginas do trabalho propusemos uma orientação metodológica de forma a estruturar os passos e processos a seguir, ao longo do estudo. Num segundo momento, foi explanada a base teórica por meio de uma revisão bibliográfica, determinando-se o campo de conhecimento, permitindo uma identificação e síntese da investigação prévia já publicada. Os tópicos de especificação do tema, orientados sob o prisma empresarial e arquivístico, foram apresentados segundo uma vertente conceptual, estratégica, documental, tecnológica e legal.

O questionário elaborado e aplicado no âmbito deste estudo centrou-se em questões de produção e tramitação de informação por meio de correio eletrónico, permitindo verificar e comparar volume de documentação produzida, celeridade, utilização face a outros meios comunicacionais, arquivo, procedimentos e instrumentos de validação, tendo como objetivo identificar o lugar e a preponderância das mensagens de correio eletrónico na organização, em conciliação com as propostas teóricas expressas por meio da literatura da especialidade. A análise dos dados obtidos, em conjunção com as orientações alcançadas por meio da bibliografia, permitem-nos concluir que a ampla utilização do correio eletrónico distingue-o como veículo de informação preferencial, abrangendo a generalidade da organização. Numa vertente mais operacional, a análise dos dados empíricos permitiu-nos igualmente observar uma inexistência de procedimentos ou SGD, o que poderá constituir-se num entrave à atribuição do valor arquivístico a uma mensagem, bem como à sua gestão, recuperação e integridade, sobretudo a médio e longo prazo.

Finalizada a apresentação de dados bibliográficos e empíricos, referimos algumas forças e limites registados no decorrer da investigação:

- **Forças**

*Recolha de dados empíricos* - Um questionário desta natureza possibilita uma maior liberdade nas respostas, por meio do anonimato e dimensão do mesmo. A ausência física do investigador poderá igualmente traduzir-se numa maior independência de resposta. O foco do estudo numa classe profissional reforça a importância dos resultados, pela sua transversalidade a várias indústrias e dimensões organizacionais, permitindo uma leitura mais vasta e global.

*Âmbito* - O projeto pretendeu abordar exclusivamente o campo organizacional. Restringir, de forma consciente, o nosso campo de estudo aos processos organizacionais permitiu-nos o foco exclusivo nas especificidades corporativas.

- **Limites**

*Recolha de dados empíricos* - Apesar de garantida a confidencialidade e anonimato na resposta, um questionário pode sempre apresentar fragilidades, como a dificuldade em assegurar a fiabilidade das respostas ou possibilidade de um mau entendimento das questões. Fazemos igualmente notar que, não sendo possível conhecer a dimensão nacional da classe profissional de secretariado, desconhecemos a relação da amostra em causa com a totalidade dos indivíduos que trabalham em secretariado, em Portugal. Porém, as associações profissionais constituem um papel de relevo, razão pela qual selecionamos dois dos mais importantes grupos profissionais de secretariado nacionais.

*Dimensão temporal* - Dada a amplitude do tema, e de forma a respeitar os prazos e normas inerentes à formulação e conclusão do presente projeto de investigação, não nos foi possível fazer uma análise exaustiva, tanto de bibliografia, como de outras matérias que se considerem igualmente relevantes na análise e integração do objeto de estudo, relativamente a outros sistemas.

## BIBLIOGRAFIA

ANTUNES, Marta Sofia Antunes - **A prova na criminalidade informática: desafios de um mundo globalizado**. Lisboa : Faculdade de Direito da Universidade de Lisboa, 2014. Tese de mestrado.

APDSI (ASSOCIAÇÃO PARA A PROMOÇÃO E DESENVOLVIMENTO DA SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO) - **Glossário da sociedade da informação (v. 2011)** [Em linha]. Lisboa : APDSI, 2011. [Consult. 04-05-2015] Disponível em WWW:<URL:www.apdsi.pt/uploads/news/id432/gloss%C3%A1rio da si - vers%C3%A3o 2011.pdf>.

APDSI (ASSOCIAÇÃO PARA A PROMOÇÃO E DESENVOLVIMENTO DA SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO) - **A gestão documental na Governança da Informação** [Em linha]. Lisboa : [s.n.]. [Consult. 30-04-2015] Disponível em WWW:<URL:http://www.apdsi.pt/uploads/news/id844/Gest%C3%A3o Documental 2014\_20141111.pdf>.

ARMENTANO, Marcelo G.; AMANDI, Analía A. - Enhancing the experience of users regarding the email classification task using labels. **Knowledge-Based Systems** [Em linha]. 71:1 (2014), 227–237. [Consult. 17-01-2015] Disponível em WWW:<URL:http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0950705114002895>. ISSN 0950-7051.

AUCLAIR, Valérie - *De nouveaux documents à archiver à l'ère électronique: les cas des courriels*, 2011 [Em linha]. Travail réalisé dans le cadre du cours SCI6112 – Évaluation des archives donné au trimestre d'hiver 2011 par Yvon Lemay. Acessível na EBSI, Université de Montréal, Montréal, França. [Consult. 31-05-2015] Disponível em WWW:<URL:https://papyrus.bib.umontreal.ca/xmlui/bitstream/handle/1866/5075/AuclairV\_ArchivesElectroniquesCourriels.pdf>

BALINHA, Hélio - **A gestão de informação nos arquivos empresariais portugueses: as instituições financeiras** [Em linha]. Lisboa : Faculdade de Ciências Sociais e Humanas da Universidade Nova de Lisboa, 2012. Tese de mestrado. [Consult. 08-08-2015] Disponível em WWW:<URL:http://run.unl.pt/handle/10362/9441>.

BARBEDO, Francisco - Arquivos Digitais : da origem à maturidade. **Cadernos BAD**. ISSN 0007-9421. 2:2005 (2005) 6–18.

BOOTH, Garry; FOWLER, Graeme; THOMAS, Carys - E-mail archiving for records management. Em **EUNIS 2007** [Em linha]. Grenoble : Grenoble Universities, 2007. [Consult. 31-05-2015] Disponível em WWW:<URL:https://dspace.lboro.ac.uk/2134/3091>.

BRYNJOLFSSON, Erik; MCAFEE, Andrew - **Race Against the Machine: How the Digital Revolution is Accelerating Innovation, Driving Productivity, and Irreversibly**

**Transforming Employment and the Economy**, Massachussets : Digital Frontier Press, 2011. 98 p. ISBN 978 -0-9847251-0-6.

CARDOSO, Celso Renato Da Rocha - **Email visualization** [Em linha]. Porto: Faculdade de Engenharia da Universidade do Porto, 2010. Tese de mestrado. [Consult. 4-11-2014] Disponível em WWW:<URL:<http://repositorio-aberto.up.pt/handle/10216/59079>>.

CELORRIO, Fiona Aranguren - El correo electrónico como documento de archivo. **Bilduma: Revista del Servicio de Archivo del Ayuntamiento de Errenteria**. ISSN 0214-624X. 23:10 (2010) 7-32.

CHOO, Chun Wei - **Gestão de Informação para Organização Inteligente - A arte de explorar o meio ambiente**. Lisboa : Editorial Caminho, 2003. 368 p. ISBN 972-21-1506-5.

DGARQ (DIREÇÃO GERAL DE ARQUIVOS) - **Recomendações para a produção de planos de preservação digital**. [Em linha]. Lisboa : [s.n.] [Consult. 1-03-2015] Disponível em WWW:<URL:<http://arquivos.dglab.gov.pt/servicos/documentos-tecnicos-e-normativos/preservacao-digital/>>.

DÍAZ RODRÍGUEZ, Alfonso - El concepto de un documento electronico y su validacion. Em **Actas de las Octavas Jornadas Archivísticas. «La validación de los documentos: pasado, presente y futuro»** [Em linha]. Sanlúcar del Guadiana - Alcoutim : Diputación Provincial de Huelva, 2006 [Consult. 11-05-2015] Disponível em WWW:<URL:<http://ria.asturias.es/RIA/handle/123456789/56>>.

DÍAZ RODRÍGUEZ, Alfonso - La clasificación en los Sistemas de Gestión Electrónica de Documentos. Em **Pilares de la e-administración: Cuadro de Clasificación y Tesauro: XVIII Jornadas De Archivos Municipales de Madrid** [Em linha]. San Sebastián de los Reyes : Comunidad de Madrid, 2010. [Consult. 11-05-2015] Disponível em WWW:<URL:[http://researchgate.net/publication/235791068\\_La\\_Clasificacin\\_en\\_los\\_sistemas\\_de\\_gestin\\_electrnica\\_de\\_documentos](http://researchgate.net/publication/235791068_La_Clasificacin_en_los_sistemas_de_gestin_electrnica_de_documentos)>.

DÍEZ ALVITE, Maria Luisa - Metadados en el contexto archivístico. El reto de la gestión y conservación de documentos electrónicos. Em **Jornadas Archivando: la nueva gestión de archivos** [Em linha]. León : [s.n.], 2014. [Consult. 31-05-2015] Disponível em WWW:<URL:[https://archivosierrapambley.files.wordpress.com/2015/02/alvite\\_2014.pdf](https://archivosierrapambley.files.wordpress.com/2015/02/alvite_2014.pdf)>.

DURANTI, Luciana - The long-term preservation of accurate and authentic digital data: the InterPARES project. **Data Science Journal**. ISSN 1683-1470. 4:10 (2005) 106 – 118.

DURANTI, Luciana - More than Information, other than Knowledge: the Nature of Archives in the Digital Era. **Cadernos BAD**. ISSN 0007-9421. 2:2003 (2003) 6–16.

FARSHAD, Kooti *et al.* - Evolution of Conversations in the Age of Email Overload. Em **24th International World Wide Web Conference** [Em linha]. Florence : International

World Wide Web Conference Committee, 2015. [Consult. 6-05-2015] Disponível em WWW:<URL:<http://arxiv.org/abs/1504.00704>>.

FERREIRA, Miguel - Certificação de repositórios digitais. Em **Seminário (r)evolução da Informação Pública: preservar, certificar e acessibilizar**. Lisboa : Direção-Geral do Livro, dos Arquivos e das Bibliotecas, 2011.

FERREIRA, Paulo - Valor Legal dos Documentos. Em **Gestão Documental e Governança da Informação - O debate necessário** [Em linha]. Lisboa : APDSI, 2014. [Consult. 20-04-2015] Disponível em WWW:<URL:[http://www.apdsi.pt/uploads/news/id844/Paulo\\_Ferreira\\_Valor\\_Legal\\_dos\\_Documentos.pdf](http://www.apdsi.pt/uploads/news/id844/Paulo_Ferreira_Valor_Legal_dos_Documentos.pdf)>.

FERREIRA, Virgínia - O inquérito por questionário na construção de dados sociológicos. Em **Metodologia das ciências sociais (13a. ed.)**. Porto : Edições AF, 1986. p. 165–195. ISBN 9789723605037.

FORCE, Donald; GOH, Elaine - **Case Study 10 ( 2b ) – Simon Fraser University Human Rights Office : Policies , Procedures and Tools for E-mail Management and Preservation in an Administrative Unit Case Study Report** [em linha]. [S.l.], InterPARES project, 2013 [Consult. 26-05-2015] Disponível em WWW:<URL:[http://www.interpares.org/display\\_file.cfm?doc=ip3\\_canada\\_cs10-2b\\_final\\_report.pdf](http://www.interpares.org/display_file.cfm?doc=ip3_canada_cs10-2b_final_report.pdf)>.

GARDE, Jon; - A Governança da Informação e o MOREQ2010. Em **Gestão Documental e Governança da Informação - O debate necessário** [Em linha]. Lisboa : APDSI, 2014. [Consult. 20-04-2015] Disponível em WWW:<URL:[http://www.apdsi.pt/uploads/news/id844/Jon\\_Garde\\_-\\_VicePresidente\\_do\\_DLM\\_Forum\\_e\\_Autor\\_da\\_especificacao\\_Moreq2010.pdf](http://www.apdsi.pt/uploads/news/id844/Jon_Garde_-_VicePresidente_do_DLM_Forum_e_Autor_da_especificacao_Moreq2010.pdf)>.

GONÇALVES, Ana Sofia Jesus - **Da sociedade da informação à sociedade da comunicação: O valor da comunicação online no quotidiano dos portugueses**. Lisboa : ISCTE - Lisboa, 2010. Tese de mestrado.

GRAÇA SIMÕES, Maria; FREITAS, Cristina - A classificação em arquivos e em bibliotecas à luz da Teoria da Classificação: pontos de convergência e de divergência. **Ponto de Acesso**. ISSN 1981-6766. 7:1 (2013) 81–115.

HEMP, Paul - Death by Information Overload. **Harvard Business Review**. [Em linha] ISSN 00178012. 09:2009 (2009) 83–89. [Consult. 21-06-2015] Disponível em WWW:<URL:<https://hbr.org/2009/09/death-by-information-overload>>.

HENRIQUES, Cecília *et al.* - **Recomendações para a gestão de documentos de arquivo electrónicos: SIAD2. Modelo de requisitos para a gestão de arquivos electrónicos** [Em linha]. Lisboa: Instituto dos Arquivos Nacionais/Torre do Tombo, 2002. [Consult. 1-03-2015]. Disponível em: <URL: [http://arquivos.dglab.gov.pt/wp-content/uploads/sites/16/2013/10/siade\\_caderno2.pdf](http://arquivos.dglab.gov.pt/wp-content/uploads/sites/16/2013/10/siade_caderno2.pdf)>.

HOUSTON, Brad - **Identifying, Organizing, and Preserving E-mail records. E-mail and Records Management** [Em linha] [projeção visual]. [2008]. 54 diapositivos : cor. Presentation on Records Management and E-mail at University of Wisconsin–Milwaukee, on September 10, 2008. [Consult. 23-06-2015] Disponível em WWW:<URL:[http:// http://pt.slideshare.net/herodotusjr/email-management-1862379](http://http://pt.slideshare.net/herodotusjr/email-management-1862379)>.

ICA (International Council On Archives) - **Documentos de arquivo electrónicos: manual para arquivistas**. [Em linha]. Lisboa : IAN/TT, 2005. [Consult. 1-03-2015] Disponível em WWW:<URL:[http://arquivos.dglab.gov.pt/wp-content/uploads/sites/16/2013/10/ica\\_estudo16.pdf](http://arquivos.dglab.gov.pt/wp-content/uploads/sites/16/2013/10/ica_estudo16.pdf)>.

InterPARES - **InterPARES 3 Project: Project Overview** [Em linha]. Vancouver : The InterPARES Project, atual. 2007. [Consult. 10-05-2015]. Disponível em WWW:<URL:[http://www.interpares.org/ip3/ip3\\_overview.cfm](http://www.interpares.org/ip3/ip3_overview.cfm)>.

INTERPARES 3 - **Guidelines and recommendations for e-mail records management and long-term preservation - v2.2 [Final report]** [em linha]. [S.l.] : The InterPARES 3 Project, 2011. [Consult. 16-07-2015]. Disponível em WWW:<URL:[http://www.interpares.org/display\\_file.cfm?doc=ip3\\_ism05\\_lecture1--grandi.pdf](http://www.interpares.org/display_file.cfm?doc=ip3_ism05_lecture1--grandi.pdf)>.

KONDAYEN, Kate - Saving the digital record: Harvard Library adopts forensic techniques to safeguard material stored on obsolete formats. **Harvard Library Communications**. [Em linha] 05 (2015), atual. 8 Mai. 2015. Disponível em WWW:<URL:<http://news.harvard.edu/gazette/story/2015/05/saving-the-digital-record/>>.

LEVITIN, Daniel J. - **The Organized Mind: Thinking Straight in the Age of Information Overload**. 2nd. ed. New York : Penguin Group, 2014. 528p. ISBN-13: 978-0525954187.

MORAIS, Inês Lopes Da Silva Santo - **A Apreensão de Correio Electrónico em Processo Penal: dos Direitos Fundamentais à Ingerências**. Lisboa : Faculdade de Direito da Universidade de Lisboa, 2014. Tese de mestrado.

MUNDET, José Ramón Cruz - La gestión de los documentos electrónicos como función archivística. **AABADOM: Boletín de la Asociación Asturiana de Bibliotecarios, Archiveros, Documentalistas y Museólogos**. ISSN 1131-6764. 14:2 (2003) 4–10.

NOVA EXPRESSÃO; MARKTEST - **Um dia das nossas vidas na internet: Estudo de hábitos digitais dos portugueses** [Em linha]. Lisboa : Marktest, 2015. [Consult. 01-02-2015]. Disponível em WWW:<URL:[www.novaexpressao.pt/userfiles/file/Encarte Nova Expressao.pdf](http://www.novaexpressao.pt/userfiles/file/Encarte%20Nova%20Expressao.pdf)>.

NUNES, Hugo - Preservacao Digital. Em **Gestão Documental e Governança da Informação - O debate necessário** [Em linha]. Lisboa : APDSI, 2014. [Consult. 20-04-2015]. Disponível em WWW:<URL:[http://www.apdsi.pt/uploads/news/id844/Hugo Nunes\\_Preservacao Digital.pdf](http://www.apdsi.pt/uploads/news/id844/Hugo%20Nunes_Preservacao%20Digital.pdf)>.

PINTO, Maria Manuela Azevedo - Gestão de Documentos e meio digital : um posicionamento urgente e estratégico. Em **3º Seminário de Estudos da Informação: Gestão do Conhecimento, Gestão da Informação. Gestão de Documentos em Contextos informacionais** [Em linha]. Niterói : Universidade Federal Fluminense, 2013 [Consult. 4 nov. 2014]. Disponível em WWW:<URL:<http://repositorio-aberto.up.pt/handle/10216/70837>>.

PINTO, Maria Manuela Azevedo; DUARTE, Zeny (coordenação) - Da Preservação de Documentos à Preservação da Informação [Em linha]. In **A conservação e a restauração de documentos na era pós-custodial**. Salvador : EDUFBA, 2014. ISBN 978-85-232-1240-7, p. 127–196 [Consult. 17-06-2015]. Disponível em WWW:<URL:[http://sigarra.up.pt/flup/pt/publs\\_pesquisa.FormView?P\\_ID=71791](http://sigarra.up.pt/flup/pt/publs_pesquisa.FormView?P_ID=71791)>.

PINTO, Maria Manuela Azevedo; SILVA, Armando Malheiro Da - Um modelo sistémico e integral de gestão da informação nas organizações. Em **2º CONTECSI: Congresso Internacional de Gestão de Tecnologia e Sistemas de Informação**. [Em linha]. São Paulo : [s.n.], 2005. [Consult. 17-06-2015]. Disponível em WWW:<URL:<http://ler.letras.up.pt/site/default.aspx?qry=id07id1118&sum=sim>>.

PONTEVOLPE, Gianfranco; SALZA, Silvio - **InterPARES 3 Project: Keeping and Preserving E-mail - v4.1 [Final report]** [Em linha]. [S.l.] : The InterPARES 3 Project, 2009. [Consult. 26-05-2015]. Disponível em WWW:<URL:[http://www.interpares.org/display\\_file.cfm?doc=ip3\\_gs05\\_e-mail\\_final\\_report\\_v4-1p.pdf](http://www.interpares.org/display_file.cfm?doc=ip3_gs05_e-mail_final_report_v4-1p.pdf)>.

RAMOS, Armando Dias - **Do correio tradicional ao correio eletrónico: contributo para o estudo do fluxo informacional como meio de prova em direito penal**. Lisboa : Faculdade de Direito da Universidade de Lisboa, 2011. Tese de mestrado.

RAMOS, Armando Dias - Valor da Prova em Ambiente Digital. Em **Certificação Digital: Será que é para valer?** [Em linha]. Lisboa : APDSI, 2015. [Consult. 4-05-2015] Disponível em WWW:<URL:<http://www.apdsi.pt/index.php/news/893/191/Conferencia-Certificacao-Digital-sera-que-e-para-valer.html>>.

REDING, Viviane - **CENL Conference: 29 September 2005 [Speech/05/566]** [Em linha]. Luxembourg : European Comission PRD, 2005. [Consult. 1 ago. 2015]. Disponível em WWW:<URL:[http://europa.eu/rapid/press-release\\_SPEECH-05-566\\_en.htm](http://europa.eu/rapid/press-release_SPEECH-05-566_en.htm)>.

RIBEIRO, Fernanda - O papel mediador da Ciência da Informação na construção da sociedade em rede. Em **X Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação: A responsabilidade social da ciência da informação** [Em linha]. João Pessoa : Universidade Federal da Paraíba, 2009. [Consult. Disponível em WWW:<URL:<http://repositorio-aberto.up.pt/handle/10216/26612>>.

RIBEIRO, Fernanda - O uso da classificação nos arquivos como instrumento de organização, representação e recuperação da informação. Em **Informação e / ou Conhecimento: as duas faces de Jano - I Congresso ISKO Espanha e Portugal / XI**

**Congresso ISKO Espanha** [Em linha]. Porto, Faculdade de Letras da Universidade do Porto, 2013. [Consult Disponível em WWW:<URL:[http:// http://repositorio-aberto.up.pt/handle/10216/69659](http://repositorio-aberto.up.pt/handle/10216/69659)

RODRIGUES, Sérgio; FLORES, Daniel; ROCCO, Brenda - Mensagens de correio eletrónico identificadas como documento arquivístico e Preservação Digital. Em **Encontro Internacional de Arquivos 2014: Da produção à preservação informacional** [Em linha]. Évora, Universidade de Évora (Ed.), 2014. [Consult. 27-01-2015] Disponível em WWW:<URL: [http://eiarquivos2014.weebly.com/uploads/2/6/0/6/26068081/p3\\_3\\_sr\\_df\\_br.pdf](http://eiarquivos2014.weebly.com/uploads/2/6/0/6/26068081/p3_3_sr_df_br.pdf)>.

ROQUE, Miguel Prata - O nascimento da administração eletrónica num espaço transnacional. **E-pública Revista Eletrónica de Direito Público**. ISSN 2183-184x. N.º1 (2014) 1–15.

SERLET, Murielle - **Etat de l'art de l'archivage électronique confronté à sa mise en pratique** [Em linha]. Lyon : École Nationale Supérieure des Sciences de l'Information et des Bibliothèques, 2009. Tese de mestrado. [Consult. 31-05-2015] Disponível em WWW:<URL:<http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/48076-etat-de-l-art-de-l-archivage-electronique-confronte-a-sa-mise-en-pratique.pdf>>.

SERRA, Jordi Serra - Gestión y conservación de los documentos electrónicos desde la perspectiva archivística: un nuevo escenario de actuación. Em **I Congreso sobre gestión y conservación del documento electrónico** [Em linha]. Castelló : Universitat Jaume I, 2007. [Consult. 31-05-2015] Disponível em WWW:<URL:[http://eprints.rclis.org/.../1/UJI\\_2007\\_-\\_Text\\_ponencia.pdf](http://eprints.rclis.org/.../1/UJI_2007_-_Text_ponencia.pdf)>.

SINN, Donghee; SYN, Sue Yeon; KIM, Sung Min - Personal records on the web: Who's in charge of archiving, Hotmail or archivists? **Library and Information Science Research**. . ISSN 07408188. 33:4 (2011) 320–330.

SILVA, Andreia; ANTÓNIO, Rafael - A Gestão Documental na perspetiva do MoReq2010. Em **11º Congresso Nacional da BAD** [Em linha]. Lisboa : BAD, 2012. [Consult. 29-05-2015] Disponível em WWW:<URL:<http://www.bad.pt/publicacoes/index.php/congressosbad/article/view/291>>.

SOUSA, Paulo Jorge *et al.* - A blogosfera: perspectivas e desafios no campo da Ciência da Informação. **Cadernos BAD**. ISSN 0007-9421. 1 (2007) 87–106.

TAVARES, Mauro - **Classificação em Gestão de Conteúdos Empresariais** [Em linha]. Porto : Faculdade de Engenharia e Faculdade de Letras da Universidade do Porto, 2013. [Consult. 3-06-2015] Disponível em WWW:<URL:[http://sigarra.up.pt/feup/pt/pubs\\_pesquisa.show\\_publ\\_file?pct\\_gdoc\\_id=328852](http://sigarra.up.pt/feup/pt/pubs_pesquisa.show_publ_file?pct_gdoc_id=328852)>.



TERRA, Ana Lúcia - A metodologia quadripolar de investigação científica aplicada em Ciência da Informação: relato de experiência. **PRISMA.COM**. ISSN 1646-3153. 26 (2014) 45–66.

TOFFLER, Alvin - **Future Shock**. New York: Random House., 1970. 284 p. ISBN 0-394-42586-3.

VARIAN, Hal – The democratization of data. Google Official Blog. [Em linha] 09 (2008). Disponível em: <URL//googleblog.blogspot.pt/2008/09/democratization-of-data.html>.

WHITTAKER, Steve; SIDNER, Candace - Email overload: exploring personal information management of email. Em **Conference on Human factors in computing systems common ground** [Em linha]. Nova Iorque : SIGCHI, 1996. [Consult. 29-05-2015] Disponível em WWW:<URL:http://dl.acm.org/citation.cfm?id=238530>.

ZAMMUTO, R. F. *et al.* - Information Technology and the Changing Fabric of Organization. **Organization Science**. . ISSN 1047-7039. 18:September-October (2007) 749–762.

## DIPLOMAS LEGAIS

DECRETO-LEI n.º 290-D/99. D.R. n.º 178 (Série I-A), de 2 de Agosto de 1999.

DECRETO-LEI n.º 88/09. D.R. n.º 70 (Série I-A), de 9 de Abril de 2009.

Lei n.º 109/2009 (Lei do Cibercrime), de 15 de Setembro de 2009.

Lei n.º 48/2007 de 29 de Agosto - 15.ª alteração ao Código de Processo Penal, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 78/87, de 17 de Fevereiro.

## QUESTIONÁRIOS CONSULTADOS

GILL, Barry - E-mail not dead: evolving. **Harvard Business Review**. [Em linha] ISSN 00178012. 06:2013 (2013). [Consult. 18-12-2014] Disponível em WWW:<URL:<https://hbr.org/2013/06/e-mail-not-dead-evolving>>.

INE (Instituto Nacional de Estatística) – **Proporção de empresas com 10 e mais pessoas ao serviço que utilizam correio electrónico (Série Anual 2009-2012)** [Em linha], atual. Julho 2013. [Consult. 02-02-2015]. Disponível em WWW: [https://www.ine.pt/xportal/xmain?xpid=INE&xpgid=ine\\_indicadores&indOcorrCod=0001412&contexto=bd&selTab=tab2](https://www.ine.pt/xportal/xmain?xpid=INE&xpgid=ine_indicadores&indOcorrCod=0001412&contexto=bd&selTab=tab2) >.

KELLEHER, David - **Confessions of an e-mail user** [Em linha], atual. 2013. [Consult. 24-11-2014]. Disponível em WWW:<URL:[www.gfi.com/blog/survey-81-of-u-s-employees-check-their-work-mail-outside-work-hours/](http://www.gfi.com/blog/survey-81-of-u-s-employees-check-their-work-mail-outside-work-hours/)>.

NOVA EXPRESSÃO; MARKTEST - **Um dia das nossas vidas na internet: Estudo de hábitos digitais dos portugueses** [Em linha]. [Consult. 02-02-2015] Disponível em WWW:<URL:[www.novaexpressao.pt/userfiles/file/Encarte Nova Expressao.pdf](http://www.novaexpressao.pt/userfiles/file/Encarte%20Nova%20Expressao.pdf)>.

SMARSH - **Annual Smarsh Electronic Communications Compliance Survey - 2014** [Em linha], atual. 2014. [Consult. 20 jan. 2015]. Disponível em WWW:<URL:<http://www.smarsh.com/whitepapers/2014-electronic-communications-compliance-survey-report>>.

## GLOSSÁRIO

**ARPANET:** Projeto de comunicação por meio eletrónico, criado em 1969; antecessor tecnológico da internet.

**Autoridade certificadora (ou credenciadora):** *Entidade ou pessoa singular ou coletiva, credenciada, que cria ou fornece meios para a criação das chaves criptográficas, emite os certificados digitais, assegura a respetiva publicidade e presta outros serviços relativos a assinaturas digitais* (APDSI, 2011:51).

**Cifragem:** ver *encriptação*.

**Chave criptográfica:** *Cadeia de bits que comanda as operações de um algoritmo criptográfico. O secretismo destas chaves normalmente garante a segurança da transformação efetuada numa cifragem/decifração, especialmente quando o algoritmo de transformação é público* (APDSI, 2011:23).

**Cliente-servidor:** *Modelo de processamento de dados distribuído que atribui tarefas diferentes a programas fornecedores de serviços (servidores) e a programas requisitantes desses serviços (clientes)* (APDSI, 2011:26).

**Correio eletrónico:** *Sistema que permite o envio de mensagens por computadores inseridos em redes de comunicação ou por outro tipo de equipamento de comunicações. As mensagens poderão incluir voz, gráficos, imagens e outras informações* (APDSI, 2011:35).

**Emulação (ref. documentos eletrónicos):** *Processo que recria o ambiente digital original integral no qual o documento foi criado, imitando o funcionamento de hardware, sistemas operativos, software* (Kondayen, 2015:3).

**Enterprise Content Management (ECM):** *Conjunto de estratégias, métodos e ferramentas informáticas com objetivo de captura, gestão, armazenamento, preservação e recuperação de conteúdos e documentos relacionados com processos organizacionais. Extraído de [www.aiim.org/What-is-ECM-Enterprise-Content-Management](http://www.aiim.org/What-is-ECM-Enterprise-Content-Management), consultado em 2015-08-12.*

**Encriptação (ou cifragem):** *Utilização de uma cifra [transformação, por meio de um algoritmo] na conversão de dados para um formato (criptograma) que não permita a sua leitura por pessoas não autorizadas. Nota: Para designar este processo usa-se por*

vezes o termo “codificação”, embora o seu verdadeiro significado seja diferente (APDSI, 2011:25).

**Endereço de correio eletrónico:** *Endereço que permite ao utilizador comunicar por correio eletrónico com outros utilizadores (receber e enviar mensagens). O endereço eletrónico tem a seguinte estrutura: nome do utilizador@nome do domínio em que o nome do domínio é normalmente o de um servidor de correio eletrónico onde o utilizador tem a sua caixa de correio. Exemplo: abc.xpto@gmail.com é o endereço eletrónico do utilizador “abc.xpto” que tem a sua caixa de correio em “gmail.com”* (APDSI, 2011:50).

**eXtensible Markup Language (XML):** Formato recomendado pela W3C (organização de padronização da World Wide Web) para criação e publicação de documentos e conteúdos organizacionais em grande escala. Deriva da norma ISO 8879:1986. Extraído de <http://www.w3.org/XML/>, consultado em 2015-08-30.

**Folksonomia:** Conceito gerado pela união de duas palavras, *folk* (povo, gente) e *taxonomia*, a fim de utilizar palavras-chave (*tags*) de forma a classificar a informação, ao invés de uma estrutura hierárquica e centralizada de categorização com recurso a vocabulário controlado.

**Information Overload:** Dificuldade observada no processo de tomada de decisão, em virtude da existência de uma grande quantidade de informação, desorganizada, e na sua grande maioria, completamente desnecessária (Hemp, 2009).

**Internet Message Access Protocol (IMAP):** Protocolo que permite aos programas clientes de correio eletrónico aceder e manipular mensagens num servidor de correio electrónico. Extraído de <https://tools.ietf.org/html/rfc3501>, consultado em 2015-09-13.

**Internet Society:** Organização sem fins lucrativos, gerida por um conselho de curadores, e que pretende promover o desenvolvimento e livre acesso à Internet. Extraído de <http://www.internetsociety.org>, consultado em 2015-08-20.

**Migração:** Processo que transfere a informação de um formato para outro (Kondayen, 2015:3).

**Multipurpose Internet Mail Extensions (MIME):** Normas da Internet para mensagens de correio eletrónico. A grande maioria das mensagens são trocadas através do

protocolo SMTP, e usam o formato MIME, pelo que muitas vezes são chamadas de mensagens SMTP/MIME.

**Portable Document Format (PDF):** Formato de ficheiro utilizado de uma forma independente dos sistemas de *software*, *hardware*, e operacionais. Extraído de <https://acrobat.adobe.com/us/en/products/about-adobe-pdf.html>, consultado em 2015-08-30.

**Portable Document Format (PDF/A):** Formato de ficheiro definido pela norma ISO 19005-1:2005, e direccionado para arquivo e preservação digital a longo prazo dos documentos eletrónicos. Extraído de <http://www.pdfa.org/2011/06/pdfa-faq/>, consultado em 2015-08-30.

**Post Office Protocol (POP3):** Protocolo que permite aos programas clientes de correio eletrónico descarregar mensagens de um servidor de correio eletrónico. Não se destina permitir levar a cabo operações complexas de manipulação dessas mensagens - esse é um papel reservado para o protocolo IMAP. Extraído de <https://tools.ietf.org/html/rfc1939>, consultado em 2015-09-13.

**Protocolos de comunicação:** *Em tecnologias da informação e da comunicação, conjunto das convenções e regras que devem ser seguidas no intercâmbio de dados entre computadores* (APDSI, 2011:96).

**Requests for Comments (RFC):** Protocolos pelos quais se rege o funcionamento do correio eletrónico. Conjunto de normas que, entre outros, regula o funcionamento da Internet. Os RFC são mantidos por duas organizações sem fins lucrativos: a IETF (Internet Engineering Task Force) e a Internet Society. Os RFC mais directamente relacionados com o correio eletrónico são:

- *SMTP*
  - RFC 821 (<https://tools.ietf.org/html/rfc821>)
  - RFC 5321 (<https://tools.ietf.org/html/rfc5321>)
- *POP3*
  - RFC 1939 (<https://tools.ietf.org/html/rfc1939>)
  - RFC 2449 (<https://tools.ietf.org/html/rfc2449>)
  - RFC 1734 (<https://tools.ietf.org/html/rfc1734>)
- *IMAP*
  - RFC 3501 (<https://tools.ietf.org/html/rfc3501>)

**Simple Mail Transfer Protocol (SMTP):** Protocolo utilizado no envio e recepção de mensagens entre servidores de correio eletrónico, ou apenas para envio entre um programa cliente de correio eletrónico e o servidor a que ele se ligar.

**Sociedade da Informação:** *Convergência da sociedade atual com as tecnologias de comunicação e com os 'media', dando origem ao que alguns também chamam «economia em rede» ou «sociedade em rede»* (Borbinha, 2002; Nunes, 2014)

**Tagged Image File Format (TIFF):** Formato de ficheiro gráfico, suportado praticamente por todos os programas de processamento de imagem. Extraído de <http://www.fileformat.info/format/tiff/egff.htm>, consultado em 2015-08-30.

**Telemática:** *Indústria relacionada com o uso de computadores, no contexto de sistemas de telecomunicações. Inclui serviços de ligação à Internet, como também a uma série de redes que dependem de sistemas de telecomunicações para transportar dados. Nota: Este termo é usado também (...) por vezes como sinónimo de tecnologias da informação e comunicação.* (APDSI, 2011:125)

**World Wide Web:** *Sistema baseado na utilização de hipertexto, que permite a pesquisa de informação na Internet, o acesso a essa informação e a sua visualização. Utiliza a linguagem HTML e o protocolo HTTP para apresentar e transmitir texto, gráficos, som e vídeo.* (APDSI, 2011:134)

## LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 - Área de atividade dos inquiridos	41
Gráfico 2 - Dimensão da empresa onde exercem funções	41
Gráfico 3 - Mensagens recebidas / enviadas	42

## LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Tempo de leitura de nova mensagem	43
Tabela 2 - Correio postal enviado por semana	44
Tabela 3 - Organização das mensagens de correio eletrónico	44
Tabela 4 - Política de salvaguarda e recuperação de mensagens	45
Tabela 5 - Comprovativos de leitura e entrega de mensagens	47
Tabela 6 - Impressão de mensagens de correio eletrónico	47
Tabela 7 - Utilização de telefone / Envio de mensagens de correio eletrónico	48
Tabela 8 - Envio de correio físico / Envio de mensagens de correio eletrónico	50
Tabela 9 - Utilização de meios de comunicação em ambiente emp.	50
Tabela 10 -Envio / Receção de mensagens de correio eletrónico	51
Tabela 11 - Tempo de leitura de nova mensagem/ Tempo expectável para receção de uma resposta	52
Tabela 12 - Existência de sistema de gestão de mensagens / Organização de mensagens	54
Tabela 13 - Organização de mensagens / Género	55
Tabela 14 - Existência de sistema de gestão de mensagens / Existência de regulamentos	56
Tabela 15 - Existência de regulamentos / Dimensão da empresa	58
Tabela 16 - Utilizações alternativas do correio eletrónico	58
Tabela 17 - Existência de regulamentos / Utilizações alternativas	59
Tabela 18 - Recorrência e justificação de impressão de mensagens	60



## APÊNDICE I

### Referências para pesquisa bibliográfica

Identificação de locais onde foi efetuada pesquisa bibliográfica

A: Bibliotecas On-line	Universidade Nova de Lisboa
	Universidade de Lisboa
	Universidade de Coimbra
	Universidade do Porto
	Universidade de Évora
	ISCTE
B: Repositórios Institucionais	B-ON
	RCAAP
	ROAR
	Projeto Interpares
C: Repositórios de Acesso Alargado	Science Direct
	Scielo
	Web of Science*
D: Revistas Científicas, Encontros e Conferências*	Cadernos BAD
	Congressos Nacionais da BAD
	Arquivística.Net
	Archivaria
	Archival Science

## APÊNDICE II

### Referências para elaboração de questionário

Título	Entidade	Endereço eletrônico	Metodologias/fontes (resumo)	Esboço de possíveis questões para novo survey - tópicos
Email user - USA (Survey: confessions of an email user)	GFI blog	<a href="http://www.gfi.com/blog/survey-81-of-u-s-employees-check-their-work-mail-outside-work-hours/">http://www.gfi.com/blog/survey-81-of-u-s-employees-check-their-work-mail-outside-work-hours/</a>	Independent, blind survey of 503 employees in workplaces in the U.S. Fonte: Opinion Matters on behalf of GFI Software.	Dados mais relevantes: a) Organização de mensagens b) Utilização do correio eletrónico  <i>Como organiza mensagens; Utilização do correio eletrónico; Qual o e-mail mais antigo que tem em arquivo (ano).</i>
Email user - UK (Survey: confessions of an email user)		<a href="http://www.gfi.com/blog/wp-content/uploads/2013/06/UK-confessions-survey.jpg">http://www.gfi.com/blog/wp-content/uploads/2013/06/UK-confessions-survey.jpg</a>		
Proporção de empresas com 10 e mais pessoas ao serviço que utilizam correio electrónico (Série 2009-2012 - %)	INE	<a href="http://www.ine.pt/xportal/xmain?xpid=INE&amp;xpgid=ine_indicadores&amp;indOcorCod=0001412&amp;contexto=bd&amp;selTab=tab2">http://www.ine.pt/xportal/xmain?xpid=INE&amp;xpgid=ine_indicadores&amp;indOcorCod=0001412&amp;contexto=bd&amp;selTab=tab2</a>	n/a	Situar a evolução de utilização de correio eletrónico em ambiente empresarial, em Portugal, de 2003 a 2012. Evolução anual.
Electronic Communications Compliance Survey Report - 2013	Smarch (Software company - Archiving Platform) USA/UK	<a href="file:///C:/Users/112200386/Downloads/SmarchComplianceSurvey2013.pdf">file:///C:/Users/112200386/Downloads/SmarchComplianceSurvey2013.pdf</a>	Between January–March 2013, 284 individuals in financial services with direct compliance supervision responsibilities participated in a 22-question survey.	<b>Dados mais relevantes:</b>  Clarificar políticas, práticas e atitudes em relação à contratação e supervisão das comunicações electrónicas, em serviços financeiros: regulamentação de controlo, evolução, arquivo e supervisão desta mesma tecnologia.  <i>Preocupações de gestão e salvaguarda de mensagens.</i>
Electronic Communications Compliance Survey Report - 2014		<a href="file:///C:/Users/112200386/Downloads/Smarch_2014_Electronic_Communications_Compliance_Survey.pdf">file:///C:/Users/112200386/Downloads/Smarch_2014_Electronic_Communications_Compliance_Survey.pdf</a>	In January and February 2014, 283 individuals in financial services with direct compliance supervision responsibilities participated in a 31-question survey.	

**APÊNDICE III**  
**Autorizações e formatos de divulgação**

**Conselho de Direção da  
Associação Portuguesa de  
Profissionais de Secretariado e Assessoria**  
Delegação de Lisboa  
Rua dos Remolares Nº 14  
1200-371 Lisboa

Lisboa, 20 de março de 2015

***Assunto: Questionário sobre utilização de e-mail em ambiente profissional***

Caros Membros do Conselho de Direção,

Solicito divulgação de questionário, com o objetivo de recolha de dados sobre a atual utilização e produção de correio eletrónico em ambiente organizacional. Durante o processo de planeamento da minha dissertação académica sobre documentação digital, pareceu-me esta a oportunidade ideal para endereçar algumas das questões a uma categoria profissional que tanto se depara, diariamente, com as mais variadas problemáticas inerentes à produção documental e salvaguarda de informação empresarial: as/os profissionais de secretariado, ou profissionais cujas funções incluam serviço e/ou apoio administrativo. Sendo, eu própria, secretária, foi precisamente devido à minha experiência profissional que optei pelo tema da documentação digital, quando solicitada uma escolha de tema para dissertação.

É esta a razão pela qual gostaria de pedir às minhas/aos meus colegas de profissão a colaboração para um estudo que, ainda de forma transversal, possa mencionar e aprofundar algumas características inerentes às funções de secretariado.

O questionário é totalmente anónimo, de participação voluntária, e refere-se especificamente à utilização do e-mail empresarial, em contexto profissional, excluindo-se assim questões sobre o utilização de e-mail pessoal. O questionário tem cerca de 5 minutos de duração.

A informação resultante deste estudo servirá de material empírico para o desenvolvimento de uma tese de Mestrado em Ciências da Informação e Documentação (Faculdade de Ciências Sociais e Humanas da Universidade Nova de Lisboa), mediante uma abordagem arquivística do correio eletrónico em ambiente organizacional.

Agradeço a vossa colaboração através do seguinte link:

[https://docs.google.com/forms/d/1sqcviQfZfQ\\_sjKd8LjbR7xbAxxQjEtBxwO39C2J0RIQ/viewform](https://docs.google.com/forms/d/1sqcviQfZfQ_sjKd8LjbR7xbAxxQjEtBxwO39C2J0RIQ/viewform)

Com os meus melhores cumprimentos, e com meu profundo agradecimento ao Conselho de Direção da ASP, bem como às/aos colegas de profissão,  
*Sara Silva*



Sara Dias da Silva <sara.dd.silva@gmail.com>

---

## Pedido de divulgação de "Questionário sobre utilização de e-mail em ambiente profissional"

---

Asp <op63407@asp-secretarias.pt>

13 de abril de 2015 às 19:32

Caras(os) Associadas(os),

A nossa colega e associada nº 907, Sara Dias da Silva, solicitou à direção da ASP a divulgação, pelos associados, de um questionário, com o objetivo de recolha de dados sobre a atual utilização e produção de correio eletrónico em ambiente organizacional.

Assim sendo, junto enviamos o respetivo pedido onde poderão encontrar, no link referido, o respetivo questionário, agradecendo a V/colaboração.

A direção

---

### 2 anexos



Pedido de Autorização.docx

14K



Pedido de Autorização.pdf

405K



## **APÊNDICE IV**

**Inquérito por questionário (disponibilizado *on-line*)**

# Utilização de e-mail em ambiente profissional

O presente questionário tem como objetivo a recolha de dados sobre a atual utilização e produção de correio eletrónico em ambiente organizacional. A informação resultante deste estudo servirá de material empírico para o desenvolvimento de uma tese de Mestrado em Ciências da Informação e Documentação (Faculdade de Ciências Sociais e Humanas da Universidade Nova de Lisboa), mediante uma abordagem arquivística do correio eletrónico em ambiente organizacional.

O questionário é anónimo, de participação voluntária, e refere-se especificamente à utilização do e-mail empresarial, em contexto profissional, excluindo-se assim questões sobre o utilização de e-mail pessoal.

O questionário tem cerca de 5 minutos de duração.  
Os dados recolhidos serão utilizados apenas para fins de investigação científica.

Desde já, muito agradecemos a sua participação neste estudo.

Continuar »

25% concluído

Com tecnologia

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pela Google.

[Denunciar abuso](#) - [Termos de Utilização](#) - [Termos adicionais](#)



# Utilização de e-mail em ambiente profissional

\*Obrigatório

## a) Dados de caracterização

### 1. Género \*

- ☐ Masculino
- ☐ Feminino
- ☐ Não sabe/Não responde

### 2. Idade \*

### 3. Habilitações Literárias \*

- ☐ Ensino Básico
- ☐ Ensino Secundário
- ☐ Licenciatura
- ☐ Pós-graduação / Mestrado
- ☐ Doutoramento
- ☐ Não sabe/Não responde

### 4. Qual o setor de atividade da empresa onde trabalha?

- ☐ Agropecuário
- ☐ Construção
- ☐ Consultoria
- ☐ Educação/Formação
- ☐ Engenharia
- ☐ Imobiliário
- ☐ Indústria/Energia
- ☐ Jurídico/Legal
- ☐ Marketing/Comunicação
- ☐ Retalho/Distribuição
- ☐ Saúde
- ☐ Serviços Financeiros/Banca
- ☐ Serviços Públicos/Estatais
- ☐ Serviços Técnicos

- ☐ Tecnologias da Informação
- ☐ Telecomunicações
- ☐ Turismo/Lazer
- ☐ Não sabe/Não responde
- ☐ Outra:

**5. Qual a dimensão da empresa onde trabalha?**

- ☐ Microempresa (menos de 10 trabalhadores)
- ☐ Pequena empresa (entre 10 a 50 trabalhadores)
- ☐ PME - Média empresa (entre 51 a 250 trabalhadores)
- ☐ Grande empresa (mais de 250 trabalhadores)
- ☐ Não sabe/Não responde

« Anterior

Continuar »


50% concluído

Com tecnologia

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pela Google.

[Denunciar abuso](#) - [Termos de Utilização](#) - [Termos adicionais](#)

# Utilização de e-mail em ambiente profissional

\*Obrigatório

## b) Produção e Organização de E-mails

As seguintes questões referem-se à produção e receção de informação, bem como métodos de organização dos seus e-mails.

1. Em média, em ambiente profissional, quantos e-mails recebe por dia? \*

- ☐ 0
- ☐ 1 a 10
- ☐ 11 a 25
- ☐ 26 a 50
- ☐ Mais de 50
- ☐ Não sabe/Não responde

2. Em média, no decorrer da sua atividade profissional, quanto tempo demora até ler um novo e-mail?

- ☐ 1 a 10 minutos
- ☐ 11 a 30 minutos
- ☐ 31 minutos a 1 hora
- ☐ 1 a 4 horas
- ☐ 4 a 8 horas (1 dia útil)
- ☐ Mais de 1 dia útil
- ☐ Não sabe/Não responde

3. Ao enviar um e-mail, qual o tempo médio que considera como adequado para receção de uma resposta?

- ☐ 1 a 10 minutos
- ☐ 11 a 30 minutos
- ☐ 31 minutos a 1 hora
- ☐ 1 a 4 horas
- ☐ 4 a 8 horas (1 dia útil)
- ☐ Mais de 1 dia útil
- ☐ Não sabe/Não responde

4. Em média, em ambiente profissional, quanto tempo despende diariamente para leitura e envio de e-mails? \*

- ☐ Menos de 30 minutos por dia

- ☐ Entre 30 minutos a 1 hora por dia
- ☐ Entre 1 a 3 horas por dia
- ☐ Entre 3 a 6 horas por dia
- ☐ Mais de 6 horas por dia
- ☐ Não sabe/Não responde

**5. Em média, em ambiente profissional, quantos e-mails envia por dia? \***

- ☐ 0
- ☐ 1 a 10
- ☐ 11 a 25
- ☐ 26 a 50
- ☐ Mais de 50
- ☐ Não sabe/Não responde

**6. Em média, em ambiente profissional, qual a quantidade de correio postal (físico) que envia por semana? \***

Entendemos por correio postal todo o tipo de documentação que possa ser enviada por meio de serviços de correio ou estafetas.

- ☐ 0
- ☐ 1 a 10
- ☐ 11 a 25
- ☐ 26 a 50
- ☐ Mais de 50
- ☐ Não sabe/Não responde

**7. Em média, em ambiente profissional, qual a quantidade de correio postal (físico) que recebe por semana?**

Entendemos por correio postal todo o tipo de documentação que possa ser enviada por meio de serviços de correio ou estafetas.

- ☐ 0
- ☐ 1 a 10
- ☐ 11 a 25
- ☐ 26 a 50
- ☐ Mais de 50
- ☐ Não sabe/Não responde

**8. Em média, em ambiente profissional, qual a quantidade de facsimile (fax) que envia por semana? \***

- ☐ 0
- ☐ 1 a 10
- ☐ 11 a 25
- ☐ 26 a 50
- ☐ Mais de 50
- ☐ Não sabe/Não responde

9. Em média, em ambiente profissional, qual a quantidade de facsimile (fax) que recebe por semana?

- ☐ 0
- ☐ 1 a 10
- ☐ 11 a 25
- ☐ 26 a 50
- ☐ Mais de 50
- ☐ Não sabe/Não responde

10. Como organiza os seus e-mails de trabalho? \*

É possível escolher mais do que uma opção.

- ☐ Em pastas específicas
- ☐ Arquivo e-mails antigos
- ☐ Não arquiva e-mails
- ☐ Não sabe/Não responde
- ☐ Outra:

11. No decorrer da sua atividade profissional, com que frequência recupera e-mails antigos (com antiguidade compreendida entre 3 a 6 meses)? \*

- ☐ Diariamente
- ☐ 2 a 3 vezes por semana
- ☐ 1 a 2 vezes por semana
- ☐ Menos de 1 vez por semana
- ☐ Menos de 1 vez por mês
- ☐ Nunca
- ☐ Não sabe/Não responde
- ☐ Outra:

12. No decorrer da sua atividade profissional, com que frequência recupera e-mails antigos (com antiguidade compreendida entre 6 meses a 1 ano)? \*

- ☐ Diariamente
- ☐ 2 a 3 vezes por semana
- ☐ 1 a 2 vezes por semana
- ☐ Menos de 1 vez por semana
- ☐ Menos de 1 vez por mês
- ☐ Nunca
- ☐ Não sabe/Não responde
- ☐ Outra:

13. No decorrer da sua atividade profissional, com que frequência recupera e-mails antigos (com antiguidade superior a 1 ano)? \*

- ☐ Diariamente
- ☐ 2 a 3 vezes por semana
- ☐ 1 a 2 vezes por semana

- ☐ Menos de 1 vez por semana
- ☐ Menos de 1 vez por mês
- ☐ Nunca
- ☐ Não sabe/Não responde
- ☐ Outra:

**14. A empresa onde trabalha possui sistema de gestão de e-mails? \***

- ☐ Sim
- ☐ Não
- ☐ Não sabe/Não responde

**15. Qual o e-mail mais antigo que tem (a nível profissional)?**

Por favor, indique o ano.

« Anterior

Continuar »


75% concluído

Com tecnologia

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pela Google.

[Denunciar abuso](#) - [Termos de Utilização](#) - [Termos adicionais](#)

# Utilização de e-mail em ambiente profissional

\*Obrigatório

## c) Utilização de E-mails

As seguintes questões referem-se a normalização/regulamentação de uso e gestão de e-mail, bem como utilizações alternativas do/ao mesmo.

### 1. Utiliza o e-mail profissional apenas para troca de correspondência? \*

Esta questão está diretamente relacionada com o ponto seguinte (2.)

- ☐ Sim
- ☐ Não
- ☐ Não sabe/Não responde

### 2. Caso utilize o e-mail para além da função de além da troca de correspondência, quais as outras utilizações possíveis? \*

Pode seleccionar mais do que uma opção.

- ☐ Para guardar ficheiros
- ☐ Para guardar notas, contactos, ou informações similares
- ☐ Para anotações e reminders
- ☐ Não sabe/Não responde
- ☐ Outra:

### 3. Que tipo de sistema utiliza para aceder e consultar os seus e-mails profissionais? \*

Pode seleccionar mais do que uma opção.

- ☐ Software específico (ex.: Microsoft Outlook)
- ☐ Webmail empresarial
- ☐ Webmail gratuito (ex.: Gmail)
- ☐ Não sabe/Não responde
- ☐ Outra:

### 4. A empresa onde trabalha tem política de salvaguarda e recuperação de e-mails? \*

- ☐ Sim, com recuperação e salvaguarda de informação dentro de um período de tempo limitado
- ☐ Sim, com recuperação e salvaguarda de informação sem limite de tempo associado
- ☐ Não
- ☐ Não sabe/Não responde

### 5. Na empresa onde trabalha, existem regulamentos para criação e gestão de e-mails? \*



- ☐ Sim
- ☐ Não
- ☐ Não sabe/Não responde

6. Na empresa onde trabalha, existem alguém, ou algum departamento responsável pela gestão de e-mails corporativos?

- ☐ Sim
- ☐ Não
- ☐ Não sabe/Não responde

7. Para fins profissionais, tem assinatura digital autenticada?

Uma "assinatura eletrónica" é um mecanismo de processamento electrónico de dados que permite autenticar a autoria e validade de um documento electrónico ao qual esteja associada.

- ☐ Sim
- ☐ Não
- ☐ Não sabe/Não responde

8. Em ambiente de trabalho: \*

	Sim, sempre	Sim, mas apenas quando a importância do e-mail o justifica	Sim, mas apenas quando me lembro	Sim, mas apenas quando, internamente, tenho indicações específicas para o fazer	Não	Não sabe/Não responde
Pede recibos de leitura/entrega de e-mails?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Guarda recibos de leitura/entrega de e-mails?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Envia recibos de leitura/entrega de e-mails, quando solicitados?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

9. Costuma imprimir e-mails de trabalho? \*

- ☐ Sim, com regularidade
- ☐ Sim, exceccionalmente
- ☐ Não
- ☐ Não sabe/Não responde

10. Por favor, especifique os motivos que justificam a impressão de e-mails de trabalho:

11. Em contexto laboral, e em alternativa à utilização de e-mail, com que frequência utiliza: \*



	Diariamente	2 a 3 vezes por semana	1 a 2 vezes por semana	Menos de 1 vez por semana	Menos de 1 vez por mês	Nunca	Não sabe/Não responde
Telefone (fixo ou móvel)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Redes Sociais	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Instant Messaging	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
SMS (via net)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
VoIP (Voice over Internet Protocol)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Conference Call	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Videoconferência (Skype ou similar)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

« Anterior

Enviar

Nunca envie palavras-passe através dos Formulários do Google.

100%: terminou.

Com tecnologia

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pela Google.

[Denunciar abuso](#) - [Termos de Utilização](#) - [Termos adicionais](#)